BUBARKAN RESTORAN!

www.prole.info

BUBARKAN RESTORAN!

KRITIK PEKERJA TERHADAP INDUSTRI LAYANAN PANGAN

1.....PENDAHULUAN

BAGAIMANA INDUSTRI RESTORAN DIRANCANG:
5..... APA ITU RESTORAN?
9..... PROSES PRODUKSI
15... PEMBAGIAN KERJA DAN PENGGUNAAN MESIN
21... INTENSITAS DAN STRESS
23... UANG TIP DAN INSENTIF
25... KONSUMEN
29... PAKSAAN DAN KOMPETISI

MENGKAJI ULANG STRUKTUR DAN ELEMEN-ELEMEN RESTORAN:
35... APA YANG DIINGINKAN PEKERJA
39... KELOMPOK-KELOMPOK KERJA
43... PEKERJA, MANAJEMEN, DAN MANAJEMEN PEKERJA
47... SERIKAT PEKERJA
51... DUNIA TANPA RESTORAN

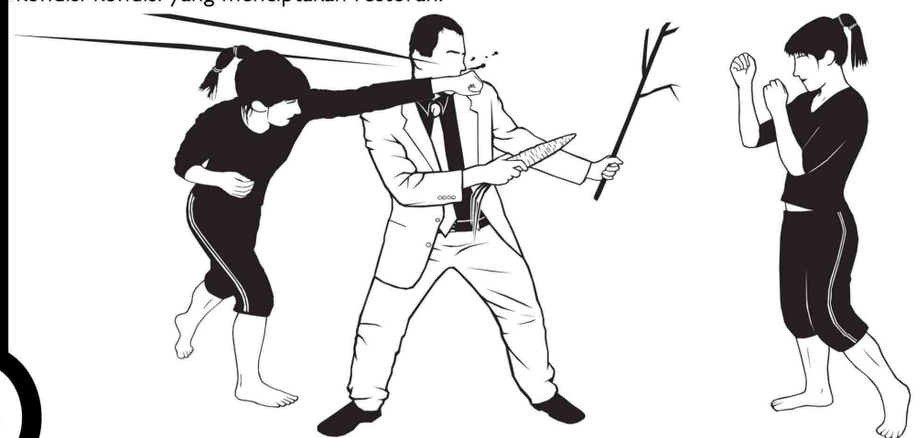
OOOOO

"Kalau dipikir-pikir, sungguh aneh bahwa ribuan orang di kota besar modern harus menghabiskan hari-hari mereka menyeka piring di ruang-ruang kecil yang panas. Pertanyaan saya adalah: mengapa kehidupan seperti ini terus berlangsung? apa tujuannya, dan siapa sebenarnya yang menginginkannya untuk terus berlanjut…"

- George Orwell

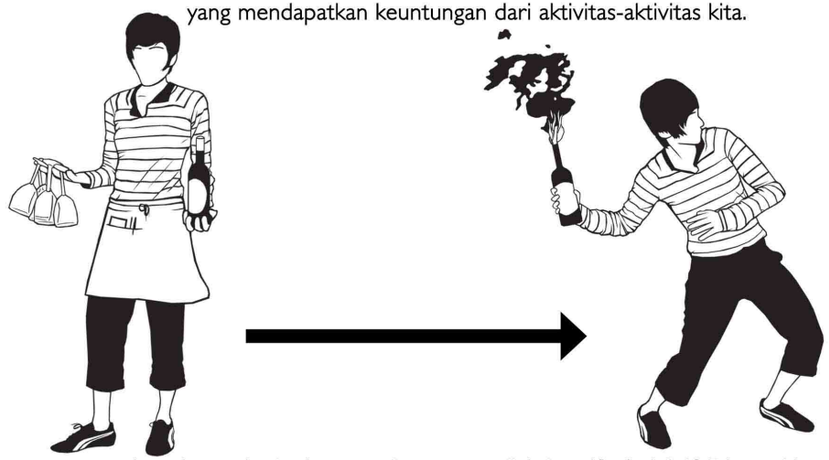
Pada Juli 1936 di Spanyol, jutaan pekerja mempersenjatai diri dan merebut tempat kerja mereka. Pekerja restoran mengambil alih restoran, melenyapkan sistem upah, dan memberi makan para milisi pekerja yang sedang bertempur melawan tentara fasis. Tetapi perjuangan mereka tidak berlangsung terlalu lama sebab Partai Komunis segera mengambil alih pemerintahan dan polisi. Rezim Komunis segera menembaki dan memenjarakan para pekerja radikal dan menghancurkan segala pencapaian yang berhasil didapat pekerja lewat revolusi. Dalam waktu setahun, restoran-restoran tersebut berjalan kembali normal dan para pekerjanya kembali diupah, kali ini mereka diupah oleh para pemimpin Partai.

Setiap kali kita melawan sistem tapi tidak menghancurkannya, sistem itu berubah dan berbalik mengubah kita, lalu mengubah medan pertempuran selanjutnya. Hasil yang kita capai dipakai balik melawan kita, dan kita kembali terjebak dalam situasi yang sama --di tempat kerja. Para bos selalu berusaha membuat kita mencari solusi secara individual,atau memisah-misah kita berdasarkan bidang kerja dan tempat kerja. Satu-satunya cara agar kita dapat membebaskan diri adalah dengan memperluas dan memperdalam perlawanan kita. Kita libatkan pekerja dari tempat kerja lain, industri lain, area lain. Kita serang lebih banyak hal-hal yang mendasar. Hasrat untuk menghancurkan restoran berubah menjadi hasrat untuk menghancurkan kondisi-kondisi yang menciptakan restoran.

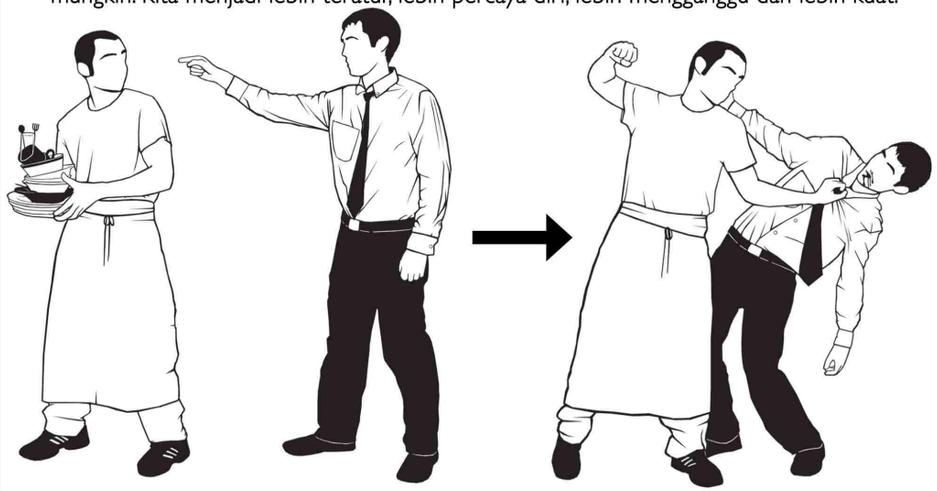


Kita tidak berjuang untuk mengangkat kandidat perwakilan di DPR atau untuk mengontrol proses produksi.Pertempuran kita bukanlah melawan proses memotong sayur, atau menuang bir, atau mencuci piring, atau menyajikan makanan, namun melawan bagaimana aktivitas-aktivitas ini berakhir di dalam sebuah restoran, terpisah dari aktivitas-aktivitas lainnya, menjadi bagian dari ekonomi dan dipakai untuk melipatgandakan modal. Awal dan akhir dari proses ini adalah masyarakat kapitalis, dimana orang-orang dipaksa bekerja demi upah. Kita ingin mengakhiri ini. Kita ingin menghancurkan proses produksi sebagai sesuatu yang berada di luar diri kita dan dipakai untuk memperbudak kita. Kita berjuang demi sebuah dunia dimana kegiatan produksi dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan sebagai ekspresi kehidupan, dan bukannya sesuatu yang dipaksakan hanya demi upah —kita ingin sebuah dunia dimana kita bisa saling berproduksi satu sama lain dalam hubungan yang setara dan bukan melulu untuk profit belaka. Perjuangan pekerja restoran adalah untuk mewujudkan sebuah dunia tanpa restoran dan kerja upahan.

Restoran dibangun dengan dan untuk pergerakan modal (kapital). Kita terbawa masuk ke dalam proses produksi dan menjadi pekerja restoran karena pergerakan ini. Tetapi kita yang membuat makanan dan kita pula yang menjualnya. Uang bos kita tidak lebih penting dari kumpulan aktivitas kita yang diatur oleh bos dan dipakai balik untuk mengontrol kita. Hidup sungguh tidak tertahankan. Dan untuk mengatasinya, kita melawan proses ini dan para bos yang mendapatkan keuntungan dari aktivitas-aktivitas kita.



Dorongan untuk melawan kerja dan manajemen mestilah bersifat kolektif. Di saat kita sedang melawan kondisi kehidupan saat ini, ada orang lain juga yang sedang melakukan hal serupa. Untuk mendapatkan hasil, kita harus bahu membahu melawan bersama-sama. Kita mulai merobohkan dinding pemisah di antara kita --prasangka, hirarki, dan nasionalisme mulai kita lenyapkan. Seiring kita membangun kepercayaan dan solidaritas, semakin kita bertumbuh menjadi lebih berani dan lebih siap bertempur. Yang tadinya mustahil, sekarang menjadi mungkin. Kita menjadi lebih teratur, lebih percaya diri, lebih mengganggu dan lebih kuat.



Restoran tidaklah strategis. Restoran bukanlah wadah pembuat nilai dalam ekonomi kapitalis. Restoran hanyalah salah satu medan perang dalam sebuah perang kelas internasional, dimana kita semua adalah bagian di dalamnya --tak peduli kita suka atau tidak.

Lagu yang sama mengalun lagi dan lagi. Kamu menuang kopi berdasarkan pesanan untuk sepasang muda-mudi yang sedang berkencan. Kamu memberikan mereka senyuman khas pelayan yang hambar. Kamu berjalan mondar mandir menyusuri dekorasi yang norak dan berdiri di tempat yang sama memandangi seantero ruang makan. Di belakangmu, pelayan lain membersihkan meja, mentega sisa piring sebelumnya diambil dan dimasukan kembali ke wadah plastik untuk disajikan lagi nanti...

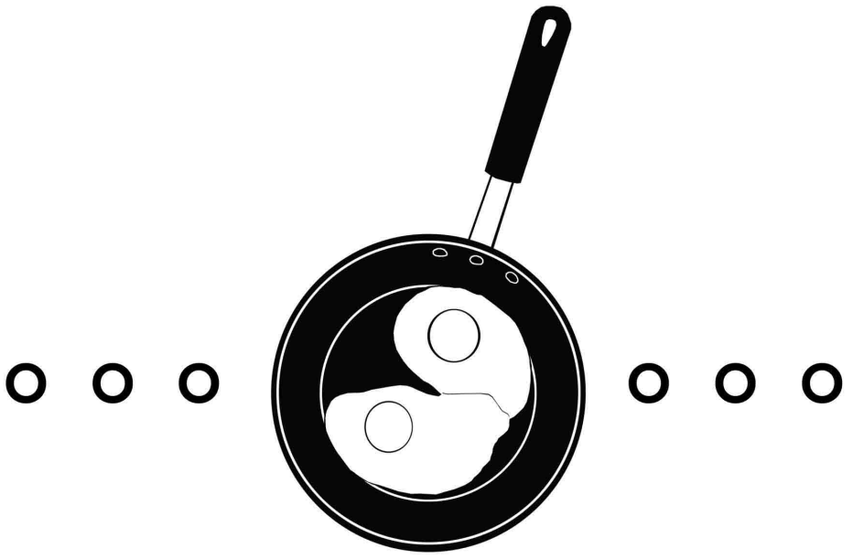
Sekarang adalah musim pemilu, seorang pramusaji melayani 3 meja berbeda sekaligus. Para pelanggan di setiap meja memakai pin berlogo parpol yang berbeda-beda. Setiap kali si pramusaji memuji kandidat atau program partai tertentu, pelanggan merasa senang dan memberikan tips. Pramusaji itu mungkin tidak akan ikut pemilu.

Satu malam, si tukang cuci piring tidak terlihat dan piring kotor menumpuk tinggi. Koki mencoba mencuci piring-piring itu, namun ternyata mesin pencuci piring pun rusak! Pintunya penyok dan kabel-kabelnya dipotong. Setelah itu tidak ada yang tahu kabar si pencuci piring itu lagi.

Yess! Ini dia! Pelanggan bawel terakhir. Manajer bajingan terakhir. Perkelahian terakhir dengan rekan kerja. Bau amis karena pegang ikan terakhir. Inilah terakhir kalinya tanganmu terluka atau terbakar karena kerja terburu-buru! Kamu telah bersumpah pada dirimu sendiri untuk resign besok, namun setelah dua minggu ternyata kamu masih mengumpat tentang hal yang sama dan tetap bekerja.

Restoran adalah tempat mengerikan.

Bahkan restoran yang hanya menyajikan bahan organik, menu vegan, atau yang berdekorasi hipster dan terlihat progresif -- tetap saja para koki, pramusaji, dan tukang cuci piringnya stress kerja, depresi, bosan, dan ingin mencari sesuatu yang berbeda.

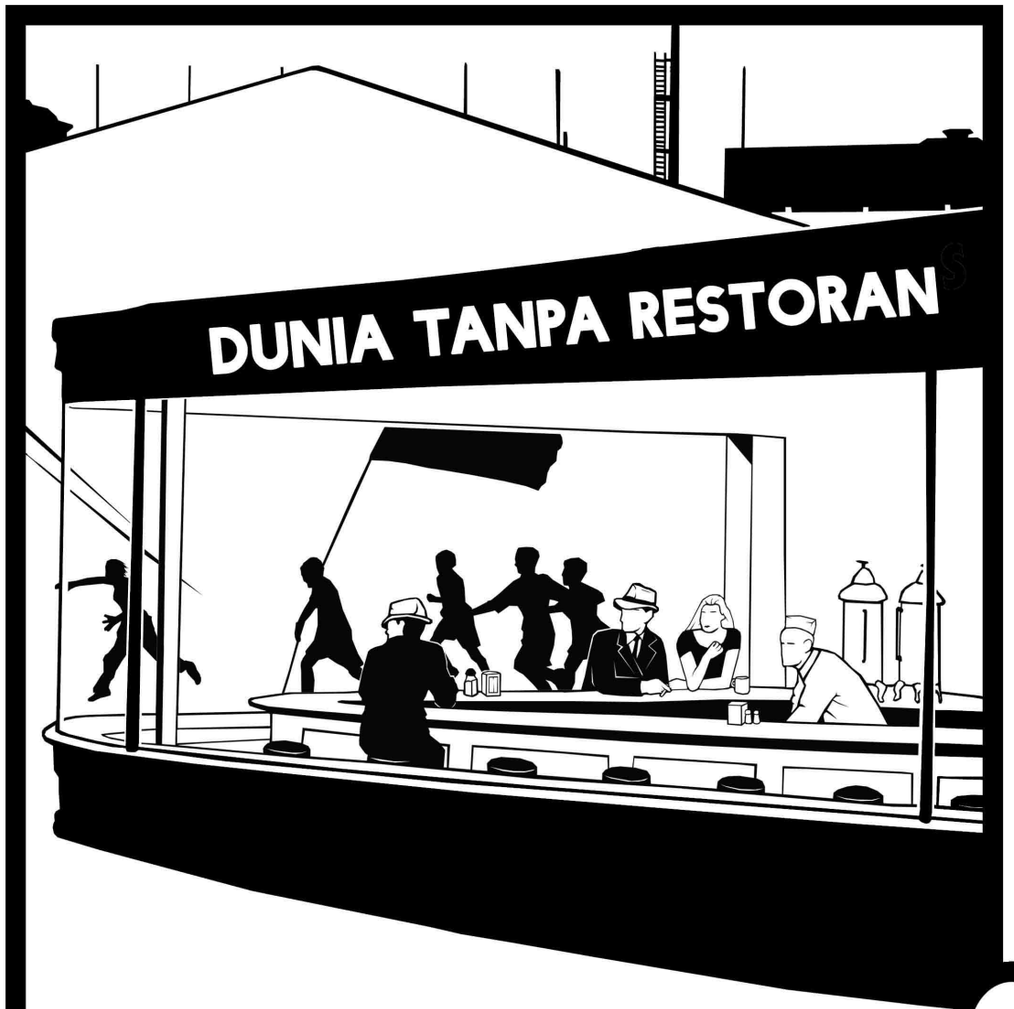


Kondisi yang menciptakan kerja dan kebosanan yang intens di restoran adalah kondisi yang sama yang membuat hukum dan aturan. Kondisi ini menciptakan kemajuan dan pembangunan di beberapa Negara -- namun juga menciptakan perang, kelaparan serta kemiskinan di beberapa Negara lainnya.

Logika yang mengadu domba satu pekerja dengan pekerja lain dan yang mengikat kita bersama dalam satu manajemen restoran adalah logika yang sama yang berada di balik hak kewarganegaraan yang mendeportasi atau menggusur mereka-mereka yang dianggap "ilegal".

Dunia yang membutuhkan demokrasi, kediktatoran, teroris, serta polisi, juga membutuhkan restoran mewah, makanan cepat saji, para pelayan, dan koki.

Tekanan yang kita rasakan tiap hari adalah tekanan yang sama seperti yang meletus di dalam krisis. Seperti bencana yang mengganggu kehidupan setiap hari. Kita menanggung beban dari bos-bos kita yang ingin agar modalnya terus menerus berlipat ganda.



51

"Para pekerja merasa dirinya sepenuhnya manusia hanya ketika perjuangan kelas harian mereka meledak menjadi tindak-tindak kekerasan melawan borjuasi (seperti melempar para mandor ke luar jendela, berkonflik dengan polisi yang berusaha memecah barikade pekerja yang sedang mogok, dll) -- hanya ketika mereka mengekspresikan energi kreatifnya secara terang-terangan.

Jika pemogokan sudah terjadi, pekerja akan terbiasa bertempur, dan perjuangan kelas akan menjadi sulit dilakukan sembunyi-sembunyi. Perkembangan molekuler dari taktik "menyerang dan mundur" ini hanya akan meledak di dalam revolusi, dimana pekerja akan mampu mengerahkan energi kreatif mereka tidak hanya untuk melawan relasi produksi yang telah usang namun juga sembari membangun ikatan sosial baru yang berkarakter positif dan kreatif."

- Ria Stone

BAGAIMANA INDUSTRI RESTORAN DIRANCANG

"Kamu tidak bisa memasak omelet tanpa menghancurkan beberapa butir telur"

- Maximilian Robespierre

APA ITU RESTORAN?

"Tidak ada yang namanya makan siang gratis."

- Milton Friedman

Serikat buruh menjadi lembaga negosiator yang menjadi penengah antara manajemen dan pekerja. Mereka berjuang untuk mempertahankan posisi ini. Mereka mengorganisir pekerja dan memobilisasi kita untuk melawan manajemen dengan cara-cara yang terkontrol. Mereka membutuhkan uang iuran dan kontrak. Namun ketika ketidakpuasan pekerja keluar dari kendali mereka, mereka melawannya. Mereka adalah birokrasi yang berusaha mempertahankan dirinya sendiri. Para pekerja hari ini mungkin ingin bergabung ke dalam serikat, sama seperti kita ingin mendapat pendampingan pengacara yang handal, namun kita tidak melihat serikat sebagai bagian dari kita dan seringkali kita skeptis pada mereka, sama seperti kita skeptis kepada politikus dan sekte-sekte kiri.

Kemerosotan serikat buruh tidak hanya terjadi sekali dalam sejarah. Ada dinamika dalam perjuangan serikat yang terulang berkali-kali. Lagi dan lagi generasi muda pekerja membangun serikat. Anggota akar rumput menggodok serikat dari awal. Pemimpin serikat radikal baru menggantikan pengurus serikat lama, namun ketika ditempatkan dalam posisi yang sama dengan tekanan yang sama, para radikal baru ini pun bereaksi dengan cara yang sama. Dengan cara inilah birokrasi terlahir kembali. Terkadang perjuangan untuk "mereformasi serikat kita" mengambil banyak waktu yang seharusnya bisa digunakan untuk melawan bos. Selagi kita mereformasi serikat, proses produksi terus berjalan dan terus menghasilkan profit bagi para bos.

Semua hal ini juga terjadi di serikat pekerja restoran walau mungkin tidak sedramatis seperti di serikat lainnya. Namun seringkali pemilik restoran berhasil menghancurkan gerakan bahkan ketika pembentukan serikat baru saja dikampanyekan.

Serikat dibangun oleh pekerja, namun yang berjuang bukan betul-betul pekerja. Serikat adalah representasi pekerja sebagai pekerja dalam proses bekerja. Mereka mungkin mengajak kita mogok kerja dan bahkan melanggar hukum, namun titik awal dan akhir mereka adalah kita di tempat kerja. Kadang mereka dapat membantu kita memenangkan upah dan kondisi yang lebih baik, namun tidak jarang mereka menentang bahkan perjuangan kita dalam level rendah. Dan akhirnya mereka menghalangi jalan kita.

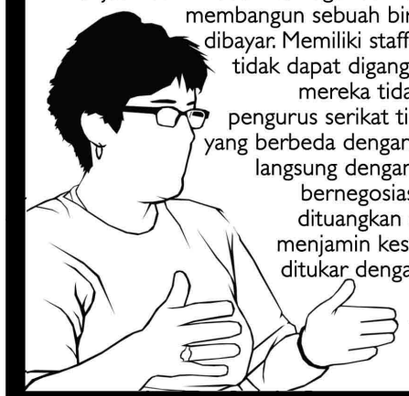
Serikat buruh restoran perlu adanya restoran. Kita tidak.

Pekerja-pekerja restoran terdahulu berjuang untuk 10 jam kerja sehari, 6 hari dalam seminggu, dan untuk berakhirnya "sistem vampir" dalam mempekerjakan orang (dimana pekerja harus mengeluarkan uang untuk membayar atau menyuap majikan agar dapat pekerjaan). Perjuangan-perjuangan para pekerja mengambil banyak bentuk: Ada serikat-serikat yang eksklusif dibangun khusus hanya untuk pekerja restoran. Ada juga serikat industrial yang menggabungkan pekerja restoran dan hotel dalam satu serikat. Beberapa di antaranya, seperti Industrial Workers of The World (IWW), bahkan menolak menandatangani kontrak dengan majikan. Ada juga aksi-aksi yang dilakukan oleh para pekerja restoran yang tidak tergabung dalam serikat

Para majikan awalnya akan melawan serikat. Mereka membayar preman dan polisi untuk menghajar pekerja yang melakukan aksi mogok dan mempekerjakan pekerja pengganti (penjilat). Majikan takut para perwakilan pekerja ini akan memangkas profit mereka. Seiring bertumbuhnya serikat, majikan akan terpaksa melakukan tawar-menawar. Kesempatan ini dipakai majikan untuk mengamankan posisi mereka.

Bergabung dalam serikat adalah hak yang dilindungi dan dijamin di berbagai tempat. Prosedur tawar-menawar serikat diatur dalam hukum. Perwakilan-perwakilan pekerja menjadi orang penting dan terkenal. Berbagai pencapaian tersebut mengubah isi kepala mereka.

Iuran serikat dipotong langsung dari gaji pekerja. Hal ini dilakukan agar pengorganisiran menjadi lebih mudah dan agar serikat tidak terlalu bergantung pada anggotanya. Lalu serikat membangun sebuah birokrasi yang terdiri dari para staff dan pengorganisir yang dibayar. Memiliki staff-staff berbayar artinya para aktivis dan negosiator serikat tidak dapat diganggu atau dipecat oleh manajemen. Namun itu juga berarti mereka tidak dapat dikontrol dengan mudah oleh para pekerja. Para pengurus serikat tidak bekerja, dan karenanya mereka memiliki kepentingan yang berbeda dengan para pekerja. Pengurus serikat terkadang terlibat konflik langsung dengan para pekerja. Pekerja menyuarakan tuntutan dan serikat bernegosiasi dengan majikan, tuntutan yang dikabulkan majikan akan dituangkan dalam sebuah kontrak. Biasanya majikan menaikkan upah, menjamin keselamatan kerja, dan memperbaiki kondisi kerja. Semua ini ditukar dengan jaminan bahwa pekerja tidak akan mogok-kerja selama kontrak berlaku. Manajemen setuju membayar lebih dan menyerahkan sedikit kendali pada pekerja agar proses produksi tidak terganggu. Lalu serikat diposisikan sebagai pengawas agar isi kontrak dipatuhi para pekerja.



Saat ini sangat sulit membayangkan dunia tanpa restoran. Kondisi yang membuat restoran muncul dimana-mana terlihat seperti alamiah. Kita bahkan tidak bisa lagi membayangkan cara lain agar manusia bisa saling memberi makan satu sama lain (selain dengan membeli tentunya).

Restoran adalah ciptaan dunia kapitalis modern, sama seperti Demokrasi Perwakilan, Negara, Nasionalisme, dan Polisi atau Tentara.

Restoran pertama kali hadir di Paris pada tahun 1760an, dan bahkan di akhir 1850an hampir semua restoran besar berlokasi di Paris. Mulanya mereka hanya menjual sup daging, dan disebut "*restaurant*", yang berarti tempat beristirahat dan memulihkan kesehatan.

Sebelumnya, orang-orang tidak pergi keluar untuk makan seperti yang kita lakukan hari ini. Para bangsawan memiliki pelayan yang memasak untuk mereka, dan penduduk lainnya terutama petani memilih makan di rumah. Ada penginapan untuk para pelancong dimana harga makanan sudah termasuk dalam harga kamar, biasanya pemilik penginapan dan tamunya duduk dan makan bersama di satu meja. Ada catering yang menyiapkan hidangan untuk pernikahan, pemakaman, dan acara-acara khusus lainnya. Ada juga kedai minuman, kilang anggur, café, dan toko roti yang menyediakan makanan atau minuman spesifik yang bisa dikonsumsi di tempat . Namun tidak ada restoran.

Saat itu, sebuah restoran akan dianggap ilegal. Makanan harus dibuat oleh para ahli yang tergabung ke dalam gilda-gilda (serikat para tukang atau pengrajin). Ada gilda khusus "*charcutier*" yang ahli membuat sosis dan mengolah daging babi, ada "*rôtisseur*" yang khusus mengolah daging panggang dan unggas, ada pembuat *Pâté* (pasta daging), ada gilda pembuat kue jahe, pembuat cuka, pembuat kue kering. Secara hukum hanya tukang pembuat kue jahe yang boleh membuat kue jahe. Jika beruntung, sebuah grup atau keluarga bisa mendapatkan izin raja untuk memproduksi dan menjual beberapa jenis makanan yang berbeda.

Namun hukum tersebut adalah bayangan cara hidup masa lalu. Kota-kota telah bertumbuh. Pasar dan perdagangan berkembang, dan bersama mereka tumbuh pula kekuatan pedagang dan pebisnis. Restoran pertama ditujukan untuk para klien kelas menengah. Setelah Revolusi Perancis di tahun 1789, sistem monarki dijungkalkan dan raja dipenggal. Gilda-gilda dihancurkan dan bisnis menjadi bebas. Mantan juru masak bangsawan lalu bekerja pada pebisnis, atau membuka bisnisnya sendiri. Hidangan yang berkualitas didemokratisasi, dan siapapun (yang punya uang) bisa makan selayaknya raja. Jumlah restoran pun meningkat pesat.

Makanan bisa dipesan kapan pun selama restoran buka, dan siapapun yang memiliki uang bisa mendapat makanan. Pelanggan bisa duduk di mejanya sendiri, dan menikmati hidangan yang dipilihnya dari beberapa pilihan menu. Ukuran dan kompleksitas restoran tumbuh begitu cepat. Pilihan menu bertambah banyak dan daftar menu menjadi lebih tetap. Ada berbagai jenis makanan serta minuman yang siap disajikan.

Semakin bertambah banyaknya restoran; kedai minuman, kilang anggur, café, dan penginapan beradaptasi dan menjadi lebih seperti restoran.

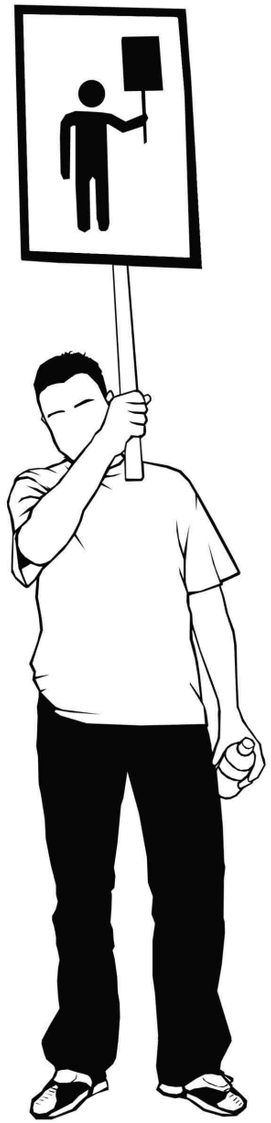
Seiring dengan semakin menguatnya perlawanan, keinginan kita untuk mencari cara berlawan yang lebih terang-terangan pun muncul. Serikat-serikat pekerja bermunculan. Secara umum, restoran di masa kini dan di masa lalu jarang memiliki serikat buruh. Ketika ada restoran yang memiliki serikat buruh, serikatnya cenderung kurang berhasil dibandingkan serikat industri lain.

Restoran memiliki siklus pergantian karyawan yang sangat tinggi. Kebanyakan orang hanya bertahan selama beberapa bulan. Banyak pekerja resto atau kafe yang berusia muda hanya mencari pekerjaan paruh-waktu atau sementara saja. Pekerjaan di restoran tidak terlihat menggairahkan, dan orang-orang selalu ingin mencari pekerjaan yang lebih baik. Kondisi ini membuat sulit terciptanya serikat yang stabil. Keadaan ini adalah hasil dari sebuah industri yang tidak terorganisir. Banyak industri seperti ini sebelum diorganisir oleh serikat. Dalam industri-industri yang sangat berserikat, para majikan dipaksa untuk tidak mem-pekerjakan, memecat, atau mengganti pembagian kerja seenak jidat mereka. Para pekerja lalu ikut mempertahankan situasi yang tidak fleksibel ini.

Seperti halnya industri jasa pelayanan lainnya, restoran harus pergi kemana adanya permintaan. Restoran tidak bisa dikonsentrasikan di satu area industri. Pekerja restoran cenderung tersebar. Para pekerja ini bekerja pada ribuan majikan kecil yang berbeda-beda, tidak seperti pabrik. Ini artinya kita memiliki ribuan keluhan yang berbeda dan tidaklah mudah untuk mengorganisir mereka semua secara bersama.

Meskipun restoran ada dimana-mana dan menghasilkan sejumlah besar aktivitas ekonomi, sektor ini bukanlah sektor yang menentukan. Bila para pekerja di sebuah restoran mogok kerja, aksi ini tidak akan berdampak pada sektor ekonomi lainnya. Bila pengemudi truk melakukan pemogokan, maka bukan hanya perusahaan truk itu yang akan terganggu, tapi juga supermarket, mall, dan semua perusahaan lain yang bergantung pada barang-barang yang didistribusikan oleh truk-truk tersebut. Namun bila pekerja di sebuah restoran mogok, restoran-restoran lain di sekitarnya malah akan menjadi semakin laku. Ini membuat posisi kita lemah, dan itu berarti para majikan akan cenderung menggaji kita lebih rendah dibanding dengan para pekerja di sektor industri lain yang lebih menentukan.

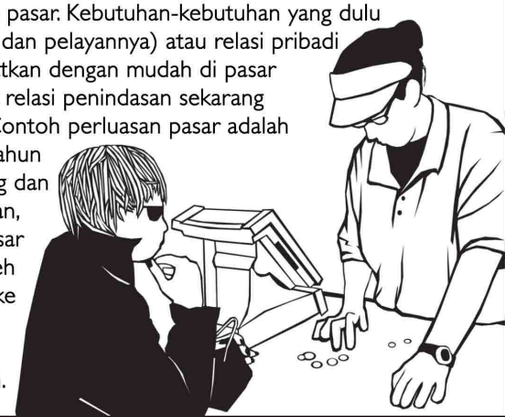
SERIKAT PEKERJA



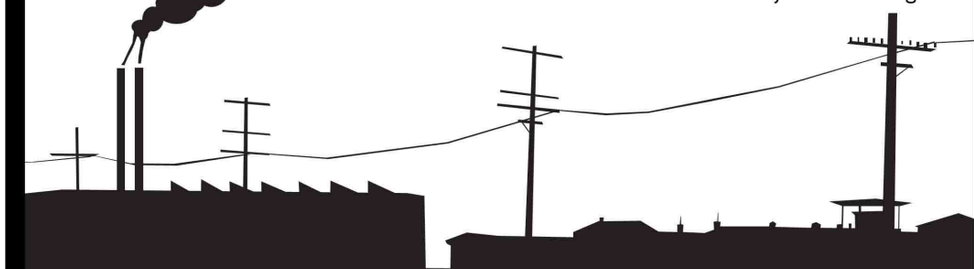
"Perwakilan kelas pekerja telah menjadi musuh kelas pekerja"

- Guy Debord

Pertumbuhan restoran adalah pertumbuhan pasar. Kebutuhan-kebutuhan yang dulu didapat melalui relasi dominasi (antara tuan dan pelayannya) atau relasi pribadi (dalam sebuah keluarga), saat ini bisa didapatkan dengan mudah di pasar terbuka. Hal-hal yang dulunya adalah bentuk relasi penindasan sekarang menjadi relasi antara penjual dan pembeli. Contoh perluasan pasar adalah ketika restoran cepat saji bermunculan. Di tahun 1950-an, jumlah ibu rumah tangga berkurang dan para perempuan memasuki dunia perburuhan, mereka mulai menjual tenaga kerjanya di pasar terbuka. Hal-hal yang biasanya dikerjakan oleh perempuan di rumah akhirnya dipindahkan ke pasar terbuka. Restoran cepat saji tumbuh begitu cepat, dan upah dibayarkan untuk pekerjaan yang biasanya dikerjakan di rumah.



Di abad ke-19, muncul revolusi industri. Mesin-mesin merevolusi cara kita memproduksi barang. Produksi di bidang pertanian menjadi lebih efisien sehingga jumlah petani tidak perlu sebanyak sebelumnya. Para petani lalu terusir dari tanahnya dan bergabung bersama para tukang dan pengrajin menjadi buruh modern di kota. Mereka tidak tahu lagi cara menghasilkan uang selain dengan bekerja untuk orang lain.



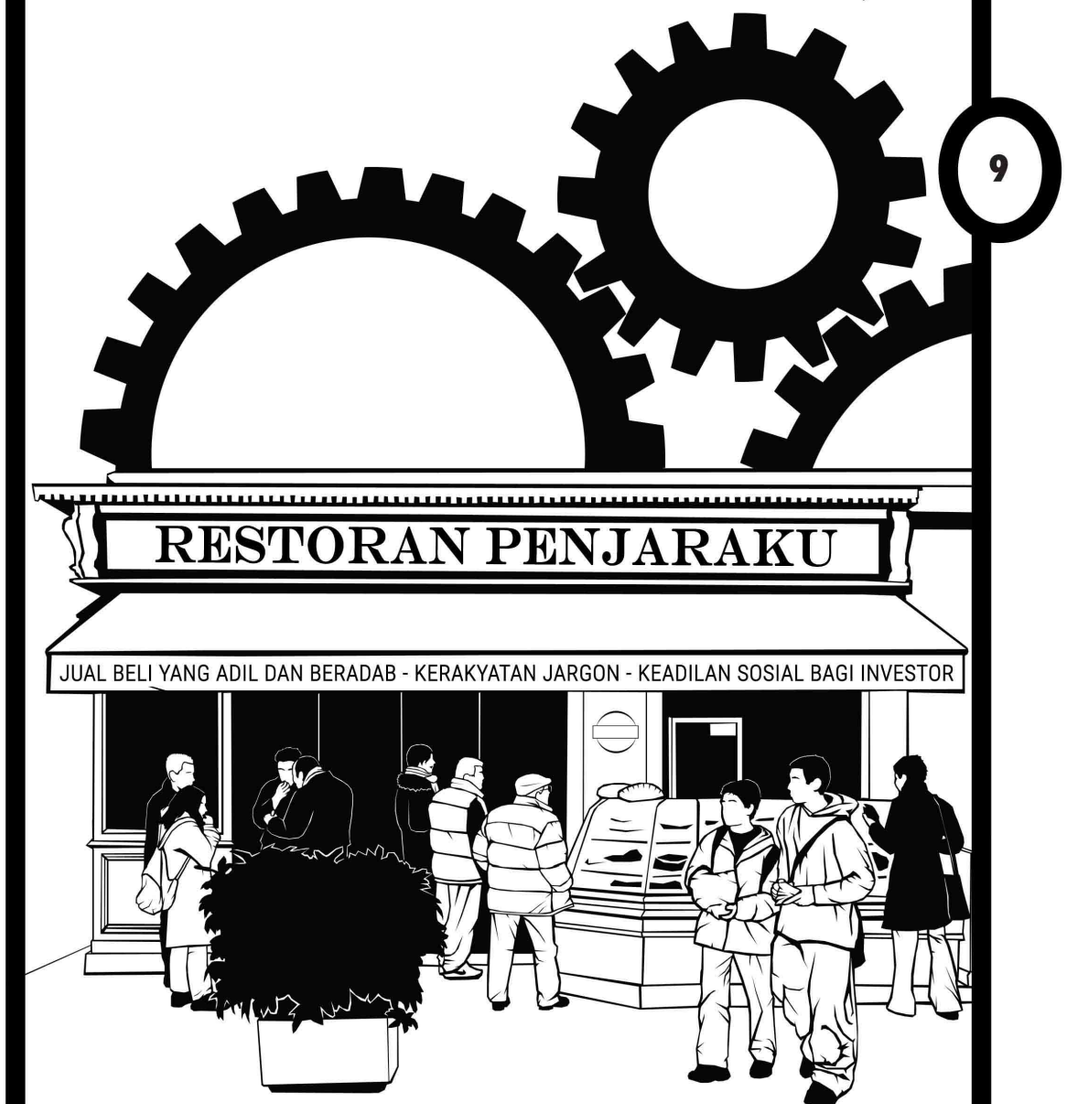
Di suatu waktu di abad 19, restoran modern mengkristal menjadi seperti yang kita kenal hari ini dan tersebar hampir diseluruh penjuru bumi.

Restoran hanya butuh beberapa hal:
PEBISNIS yang menginvestasikan modalnya,
KONSUMEN yang ingin memuaskan kebutuhannya akan makanan dengan cara membelinya, dan
PEKERJA yang tidak memiliki cara lain untuk bertahan hidup selain dengan bekerja pada orang lain. Jika kondisi ini berkembang, restoran juga akan berkembang.

PROSES PRODUKSI

Uang itu bagaikan tangan atau kaki --jika tidak digunakan, kamu akan kehilangannya.

- Henry Ford



Ada yang lebih mudah dijumpai dibandingkan restoran swakelola, yaitu restoran dengan suasana komunitas tertentu di dalamnya. Umumnya restoran ini kecil atau merangkap sekaligus tempat minum bir atau kopi. Para pekerja dan pihak manajemennya bahkan mungkin saling berkerabat satu sama lain. Bos restoran tersebut mungkin seorang aktivis, hippie, atau seorang gay, atau berasal dari kaum minoritas lain, dan berusaha menciptakan suasana komunitas berdasarkan identitas-identitas tersebut. Si bos tersebut mungkin menjelaskan kepada para pekerjanya tentang betapa beratnya menjalankan bisnis seperti ini, terutama untuk restoran kecil independen seperti miliknya.

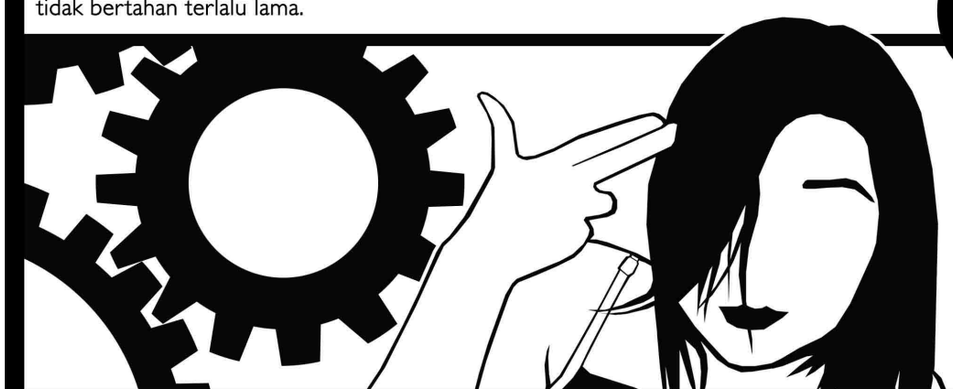
Apapun komunitasnya -atau identitas yang ditampilkannya- fungsinya adalah untuk mendamaikan perang kelas. Jika kita berdiri untuk kepentingan kita sebagai pekerja, secara alami kita akan berkonflik dengan manajemen. Untuk mengatasinya, manajemen ingin agar kita melihat segala hal dari sudut pandangnya: "Kamu mungkin punya masalah, tapi bosmu juga punya masalah" dan karenanya kita harus selalu kompromi —kompromi yang berujung kita terus menerus bekerja untuk mereka.

Cara seperti ini adalah murni cara ideologis untuk mengikat kita pada pekerjaan kita. Manajemen dapat mengendalikan pekerja yang terus menipu dirinya sendiri dan berpikir bahwa dirinya sedang bekerja untuk tujuan yang baik.

Baik dengan manajemen swakelola atau manajemen yang berorientasi komunitas tetap ada kerja yang dibebankan pada kita. Keduanya adalah respon atas perjuangan kita yang akhirnya hanya menciptakan bentuk alienasi yang lebih canggih. Masalah restoran jauh lebih mendalam daripada sekedar masalah pengelolaannya. Masalah ini tidak dapat dipecahkan jika kita terus menerus bekerja dengan manajemen.

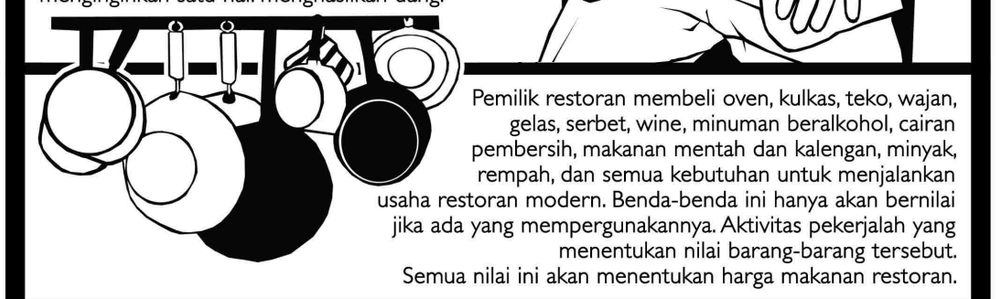
Beberapa pekerja membuat ideologi tentang perjuangan di tempat kerja, mereka pun mendirikan restoran swakelola (koperasi yang berbentuk restoran). Manajemen dilakukan secara horisontal dan tidak ada bos. Semua anggotanya bekerja dan keputusan-keputusan manajerial ditentukan bersama. Di restoran swakelola seperti ini, para pekerja tidak lagi diperintah sesuka hati oleh bos. Terkadang pemisahan kerja pun dihilangkan. Mereka mungkin menjual makanan vegetarian, organik, dan produk-produk lokal.

Namun kadang kita lupa bahwa pembagian kerja diterapkan agar proses kerja menjadi lebih efisien. Para bos berlaku brengsek bukan tanpa alasan. Seorang bos harus menghadapi banyak tekanan yang datang dari luar restorannya. Dia harus memastikan modalnya terus bergerak dan berlipat ganda dalam bentuk keuntungan. Dia harus bersaing dengan restoran lain dan mendapat laba, atau bisnisnya tidak akan bertahan. Para pekerja di restoran kolektif, atau restoran kecil milik sebuah keluarga, sebenarnya belum melenyapkan peran bos. Mereka hanya menggabungkan peran bos dan pekerja menjadi satu. Apapun cita-citanya, restoran tersebut masih terjebak dalam lingkaran ekonomi, dan dapat terus berdiri hanya jika ia menghasilkan profit. Pekerjaan masih penuh tekanan dan bersifat repetitif, hanya saja sekarang para pekerja adalah para manajer itu sendiri. Mereka harus mengatur dan mempekerjakan diri mereka sendiri, dan karenanya seringkali mereka harus bekerja lebih lama, lebih keras, dan berpendapatan lebih kecil dibanding pekerja restoran pada umumnya. Biasanya karena alasan inilah restoran swakelola akhirnya tidak bertahan terlalu lama.

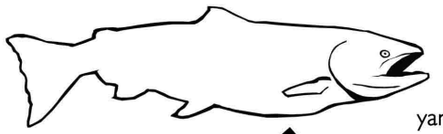


Di restoran, pelanggan dapat menikmati hidangan yang dimasak oleh seorang koki dan disajikan khusus untuk mereka. Terkadang restoran juga menjadi tempat nongkrong dan bersosialisasi, tempat melakukan rapat bisnis, merayakan ulang tahun, dan berkencan. Pelanggan membeli makan sekaligus membeli atmosfir, budaya, dan wisata kuliner. Para pelanggan yang menikmati layanan restoran disebut konsumen.

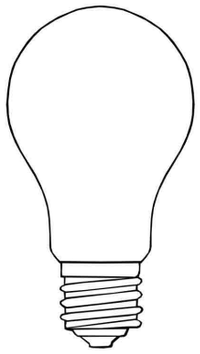
Pemilik restoran adalah penjual. Mereka sangat bertanggung jawab atas proses produksi, dan apa yang mereka jual cenderung membentuk selera dan permintaan konsumen. Pemiliknya menjalankan bisnis ini bukan karena ia senang memberi makan orang. Mereka melakukannya untuk mendapat uang. Mungkin pemiliknya adalah mantan koki atau pramusaji yang bekerja keras mengumpulkan modal, atau seseorang yang lahir di keluarga kaya yang bahkan belum pernah bekerja di industri pangan. Apapun latar belakangnya, ketika mereka membangun bisnisnya sendiri, pemilik restoran menginginkan satu hal: menghasilkan uang.



Pemilik restoran membeli oven, kulkas, teko, wajan, gelas, serbet, wine, minuman beralkohol, cairan pembersih, makanan mentah dan kalengan, minyak, rempah, dan semua kebutuhan untuk menjalankan usaha restoran modern. Benda-benda ini hanya akan bernilai jika ada yang mempergunakannya. Aktivitas pekerjalah yang menentukan nilai barang-barang tersebut. Semua nilai ini akan menentukan harga makanan restoran.

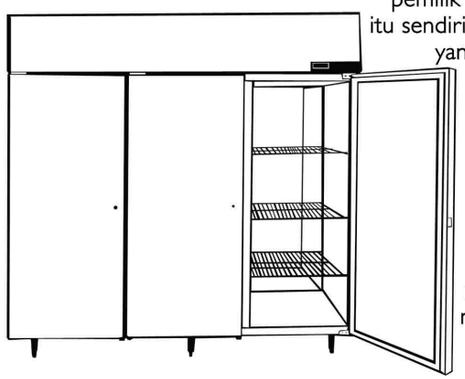


Misalnya harga dari sepiring sajian salmon--pertama ditentukan oleh harga salmon mentah sebagai bahan utama. Harga tersebut sebenarnya adalah nilai dari jumlah waktu kerja yang diperlukan untuk menangkap (atau beternak) salmon serta ongkos pengantarannya ke restoran. Berikutnya, ada harga bumbu kering, garam, lemon, dan minyak sayur yang dipakai dalam proses memasak. Semua harga ini harus diperhitungkan ke dalam harga makanan. Begitu juga untuk biaya gas dan listrik untuk memasak. Biaya perawatan mesin dan alat elektronik juga harus diperhitungkan, begitu pula biaya piring, gelas, pena dan kertas, serta biaya pemeliharaan properti.



11

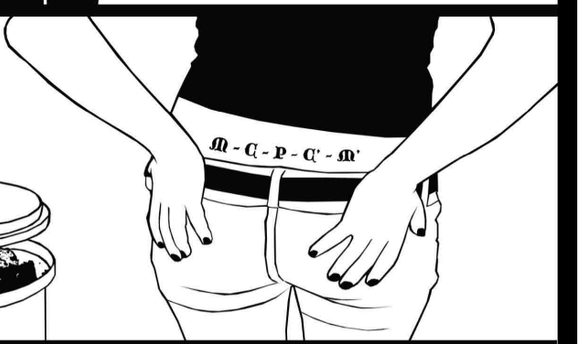
Semua hal ini mewakili nilai-nilai konstan yang dimiliki pemilik restoran. Nilai-nilai ini bukanlah untuk restoran itu sendiri. Ketika bumbu dan bahan mentah diolah, biaya yang dikeluarkan untuk membelinya pasti tertutup karena harga jual hidangan selalu jauh lebih tinggi. Harga sebenarnya sebuah hidangan bisa jadi lebih besar atau lebih kecil tapi cenderung tertutupi. Si bos bisa saja beruntung ketika menjual wine, mungkin ia mampu menjual jauh lebih mahal. Tapi dia juga bisa saja sedang sial, misalnya ketika makanan sudah kadaluarsa sebelum terjual, atau jika jumlah barang yang rusak atau pecah sangat banyak. Hanya sekedar membeli dan menjual kembali bukanlah sumber keuntungan yang stabil. Tetapi restoran dapat mendatangkan keuntungan yang stabil.



Perjuangan melawan sistem kerja upahan di restoran adalah perjuangan melawan bagaimana kerja-kerja kita diatur --kita melawan pembagian kerja dan hirarki dalam bekerja. Seringkali kita malah lebih berminat mengerjakan pekerjaan staf lain. Di jam-jam sepi pengunjung, pramusaji yang bosan akan membantu menyiapkan makanan sederhana di dapur, sementara tukang cuci piring bertanya-tanya tentang perbedaan rasa berbagai jenis wine. Proses kerja sangat terpotong-potong (tukang cuci piring hanya mencuci piring seharian, koki hanya memasak seharian). Ini aneh dan terasa tidak alami bagi kita, dan kita ingin untuk melampaui itu. Agar dapat bekerjasama dalam sebuah kelompok kerja, kita harus memperlakukan satu sama lain dengan setara. Kebiasaan seperti ini akan melenyapkan jurang pemisah dan hirarki antar pekerja yang ahli dan yang amatir.

Di restoran manapun, pekerja dituntut untuk mampu mengelola sebagian besar pekerjaan sendiri. Kita harus bisa memprioritaskan tugas, serta berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pekerja lain. Di restoran yang lebih kecil bahkan bos terkadang pergi dan kita harus mengurus semuanya sendiri. Kebencian kita terhadap pekerjaan kita seringkali berupa kritik tentang bagaimana restoran seharusnya dikelola. Kita sering mengeluh bahwa pemilik restoran "tidak berkelas" karena membeli bahan-bahan murahan atau menyajikan hidangan yang hampir kadaluwarsa. Kita sering berkomentar kalau kita yang mengelola restoran ini, semuanya pasti akan berbeda. Kita mengembangkan ide kita sendiri tentang bagaimana makanan seharusnya dimasak dan disajikan, dan harga yang pantas untuk sebuah produk.

44



Inilah penyebab konflik yang terus berlangsung. Tetapi penyebab ini juga mudah diatasi. Seringkali bos malah mengikuti keinginan kita. Semakin tidak teratur dan tidak efisien sebuah restoran, semakin mungkin hal seperti ini terjadi. Bos akan membiarkan penerima tamu menangani masalah pelanggan. Bos tidak lagi memperbaiki mesin atau membeli persediaan bahan, sehingga jadi kita yang harus memperbaiki mesin dan belanja bahan-bahan. Dia akan meninggalkan koki sendirian dengan 10 pesanan sekaligus, atau seorang pramusaji dengan 10 meja penuh pelanggan dan berkata, "Kamu pasti bisa mengatasinya". Akhirnya bos lepas tangan dan kita mengerjakan semuanya sendiri. Faktanya, kamu adalah pegawai restoran yang baik jika kamu mampu menginternalisasi ritme produksi dan mampu menyuruh diri sendiri untuk bekerja keras sehingga manajemen tidak perlu lagi menyuruhmu. Dalam situasi seperti ini, kita mencoba untuk saling membantu dan turut andil dalam mengerjakan pekerjaan satu sama lain —solidaritas kita dengan sesama rekan kerja dimanfaatkan bos. Kita bekerja lebih giat, lebih efisien, dan saling membantu dengan sesama pegawai, dan akhirnya, memberi lebih banyak profit bagi bos.

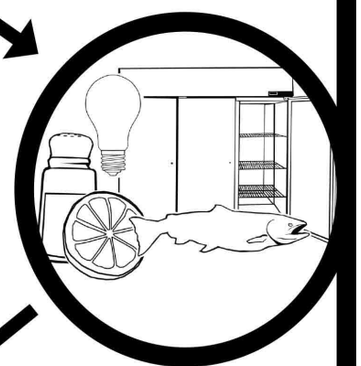
PEKERJA, MANAJEMEN, DAN MANAJEMEN PEKERJA

"Masyarakat kelas memiliki ketahanan yang luar biasa --kapasitas yang besar untuk menangani "subversi" dengan menciptakan ikon dari para penghancur ikon, dan mengambil keuntungan dari mereka yang sebenarnya berusaha menghancurkannya."

- Maurice Brinton

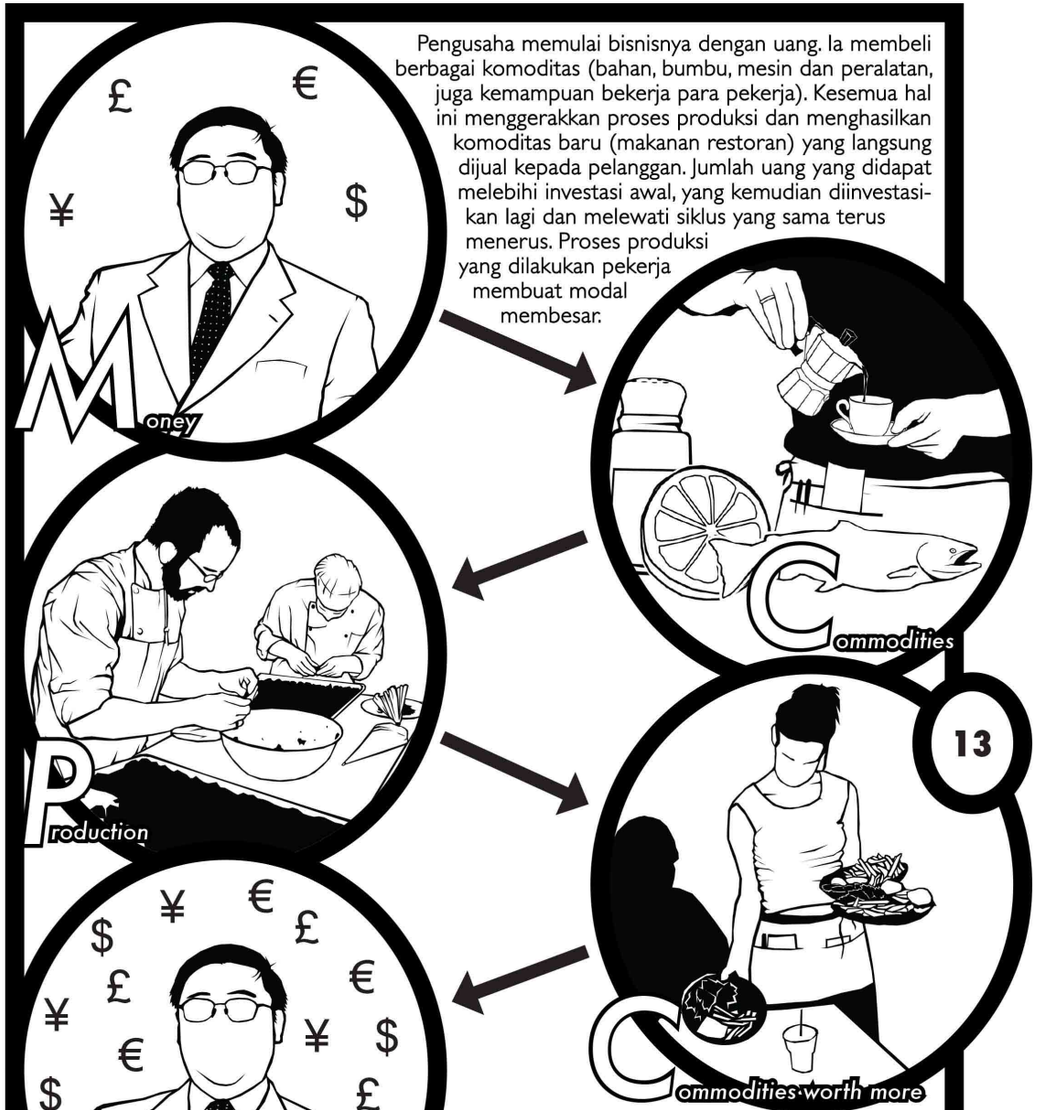
12

Selain bahan mentah dan peralatan, pemilik restoran juga membutuhkan orang untuk mengoperasikan kesemua hal itu –pemilik restoran membutuhkan pekerja. Bagi pemilik restoran, pekerja hanyalah bagian dari investasinya. Majikan membeli kemampuan kita untuk bekerja, dan selama jangka waktu tertentu, kita menjadi milik mereka. Harga dari seorang pekerja adalah upahnya –sejumlah uang yang kita butuhkan untuk membayar makanan, pakaian, kontrakan, ongkos, dan hal-hal lain yang kita butuhkan agar tetap dapat bekerja. Besar kecilnya upah tergantung pada apakah kita diwajibkan untuk mengenakan pakaian bagus dan mampu berbicara tentang wine dengan pelanggan –atau kita hanya perlu jaga toko dan tidak meludahi makanan. Persoalan upah ini juga dapat berubah tergantung pada seberapa mahal biaya hidup dan tempat tinggal di lokasi restoran tersebut berada. Upah juga adalah cerminan skor kekuatan pekerja VS kekuatan majikan. Jika kita kuat, kita dapat menuntut kenaikan upah. Jika kita lemah, upah bisa ditekan para bos hingga hanya cukup untuk sekadar bertahan hidup.



Upah memang pengeluaran tinggi bagi bos, tapi hasilnya setimpal. Seorang koki tidak seperti sekaleng beras. Seorang koki dapat beraktivitas dan menghasilkan uang bagi pemilik restoran. Segenggam beras tiba di restoran dengan nilai berdasarkan seberapa banyak waktu yang diperlukan untuk memproduksinya. Segenggam beras itu lalu digunakan, dan nilainya berpindah ke sepiring nasi goreng. Namun sebagian besar nilai dari sepiring nasi goreng itu berasal dari si koki yang memasaknya. Para pekerja tidak dibayar berdasarkan seberapa banyak kerja mereka. Kemampuan kerja kita dibeli berdasarkan jangka waktu. Kerja-kerja kita memberikan nilai pada hidangan di restoran, dan kerja-kerja kita yang membuat nilai tersebut dapat diubah menjadi uang. Faktanya, nilai yang kita berikan pada hidangan di restoran jauh lebih besar ketimbang nilai yang dibayarkan pada kita dalam bentuk upah. Nilai lebih inilah yang diambil restoran. Pemerintah dan para tuan tanah turut mengambil nilai lebih ini lewat pajak, uang sewa, dan denda-denda.

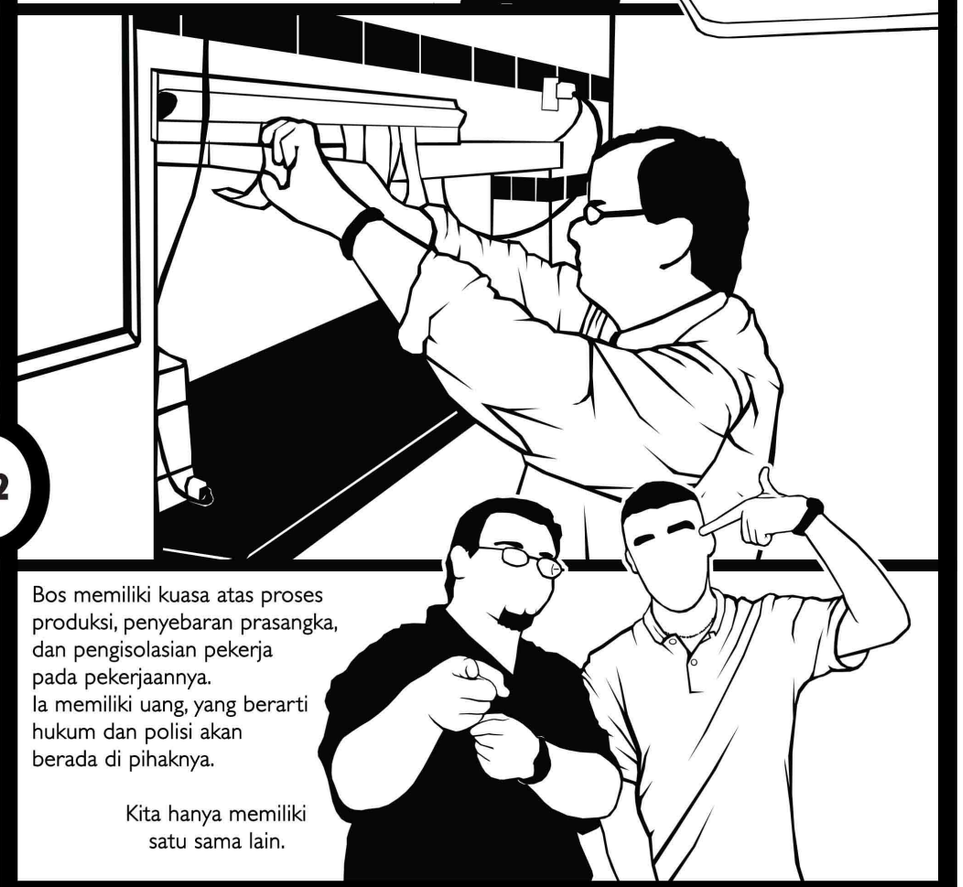
Pengusaha memulai bisnisnya dengan uang. Ia membeli berbagai komoditas (bahan, bumbu, mesin dan peralatan, juga kemampuan bekerja para pekerja). Kesemua hal ini menggerakkan proses produksi dan menghasilkan komoditas baru (makanan restoran) yang langsung dijual kepada pelanggan. Jumlah uang yang didapat melebihi investasi awal, yang kemudian diinvestasikan lagi dan melewati siklus yang sama terus menerus. Proses produksi yang dilakukan pekerja membuat modal membesar.



13

Pergerakan modal inilah yang membuat restoran tetap berdiri. Modal membentuk restoran dan prioritasnya. Bagi restoran, yang terpenting bukanlah memproduksi makanan, tapi memproduksi nilai lebih (profit). Restoran menghasilkan uang bagi pemilik, dan sang pemilik ingin mendapatkan sebanyak mungkin uang. Waktu, keamanan, kebersihan, bahkan pertimbangan hukum dikesampingkan demi mendapatkan keuntungan lebih.

Kelompok kerja dan budaya yang tercipta sangat tergantung pada proses kerja, ini berarti: bos dapat merusak kelompok-kelompok ini dengan mengubah proses kerja. Bos dapat memperkenalkan sistem komputer untuk mengirim daftar pesanan ke dapur, sehingga komunikasi antar pekerja berkurang. Bos dapat mengubah jadwal sehingga para pekerja bekerja di jam yang sama dengan manajer agar lebih mudah diawasi. Bos bisa mengganti tugas seseorang, memberikannya beberapa tugas manajerial, dan membuat orang itu jadi bersimpati padanya. Dia bisa memberi atau memotong jatah makan karyawan, menambah tugas pengecekan inventaris, atau memecat orang. Dengan mengubah bentuk dan jalannya proses kerja, bos juga bisa mengubah pola komunikasi, sosialisasi, dan mengurangi perlawanan. Perubahan ini dapat menjadi dasar untuk membentuk kelompok-kelompok kerja baru dan bentuk perlawanan baru. Secara umum, semakin kuat kesadaran solidaritas kita maka akan semakin sulit untuk mengacaukan kita.

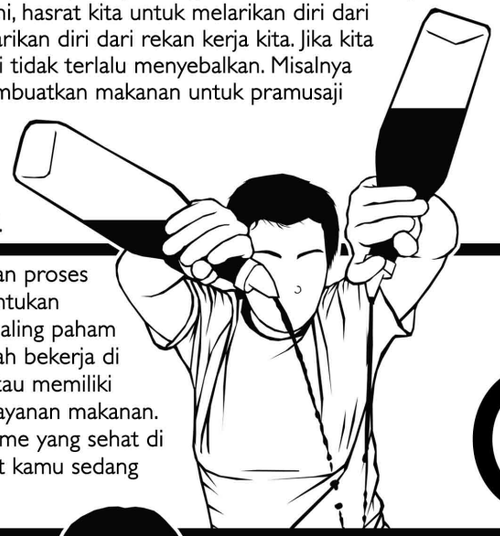


42

Bos memiliki kuasa atas proses produksi, penyebaran prasangka, dan pengisolasian pekerja pada pekerjaannya.
Ia memiliki uang, yang berarti hukum dan polisi akan berada di pihaknya.

Kita hanya memiliki satu sama lain.

Kelompok kerja ini kemudian menetapkan budaya kerja di restoran. Jika kita lemah, budaya di restoran dapat menjadi cenderung fanatik, sesama pekerja saling berseteru, dan pekerjaan menjadi sangat menyebalkan. Dalam kasus ini, hasrat kita untuk melarikan diri dari pekerjaan bisa jadi adalah hasrat untuk melarikan diri dari rekan kerja kita. Jika kita kuat, kita dapat membuat pekerjaan menjadi tidak terlalu menyebalkan. Misalnya ketika bos tidak melihat, para koki akan membuatkan makanan untuk pramusaji dan penerima tamu, lalu kita bersama-sama mencuri minuman dari dapur. Kita akan saling memperingatkan satu sama lain ketika bos atau manajer datang, dan mengolok-olok mereka ketika mereka pergi.



Karena kelompok kerja dibangun berdasarkan proses kerja, pekerja yang mempelopori dan menentukan budaya kerja biasanya adalah mereka yang paling paham tentang proses kerja. Mungkin mereka pernah bekerja di restoran tertentu untuk waktu yang lama, atau memiliki pengalaman kerja paling banyak di industri layanan makanan. Waktu termudah untuk menumbuhkan sinisme yang sehat di benak calon rekan kerja biasanya adalah saat kamu sedang men-*training* mereka.

Yang membuat kelompok kerja informal ini terus melekat erat adalah perjuangan bersama melawan pekerjaan --ketika kita sibuk bercanda di jam kerja, atau menertawai bos, atau mengambil jalan pintas agar pekerjaan cepat selesai, atau bersama-sama mencuri dari tempat kerja. Kita membangun kepercayaan, keterlibatan, dan sebuah budaya untuk menjaga satu sama lain. Komunitas "perjuangan" ini memotong keuntungan bos, dan juga cenderung memecah divisi dan hirarki yang tercipta karena proses produksi. Inilah dasar dari segala pertempuran yang lebih luas dalam melawan manajemen.

Restoran menampilkan sesuatu yang benar-benar berbeda bagi para pekerjanya. Kita bekerja di restoran bukan karena kita ingin melakukannya. Kita terpaksa melakukannya karena tidak ada jalan lain untuk bertahan hidup selain dengan menjual kemampuan kerja kita kepada seorang majikan. Kita tidak membuat makanan karena kita menyukainya, atau karena kita ingin memberi makan orang tertentu. Ketika kita membersihkan lantai atau membuka botol wine, kita tidak sedang memenuhi kebutuhan kita untuk melakukan aktivitas-aktivitas yang bermakna. Kita melakukannya untuk mendapat upah. Sesederhana itu. Dan itulah arti restoran bagi kita.

Waktu dan aktivitas kita di restoran bukanlah milik kita – semuanya dimiliki oleh pihak manajemen restoran. Meskipun kita yang menggerakkan dan mengerjakan segala sesuatu di restoran, restoran itu sendiri menjadi sesuatu di luar kita dan bahkan melawan kita. Semakin giat kita bekerja, semakin banyak uang yang dihasilkan restoran. Semakin sedikit upah kita, semakin banyak pula uang bagi restoran. Jarang ditemukan pekerja restoran yang juga adalah konsumen reguler di tempat mereka bekerja. Yang justru sering ditemukan adalah para pekerja mondar mandir sepanjang malam membawakan hidangan-hidangan spesial, sementara yang ada di perut mereka hanyalah kopi dan roti. Sebuah restoran tidak dapat berfungsi tanpa adanya pekerja, tetapi ada konflik terus menerus antara pekerja dengan pekerjaannya. Kita bisa melawan proses produksi hanya dengan bertindak bagi kepentingan diri kita. Kita curi waktu santai saat jam sibuk, dan memperlambat proses produksi. Kita mencuri makanan, melanggar aturan, atau hanya sekadar berdiri dan ngobrol. Para bos adalah penjaga proses produksi. Kita diteriaki jika dia mendapati kita sedang tidak melakukan apapun, tidak bekerja lebih cepat, atau melakukan kesalahan sehingga menghambat restoran dalam menghasilkan uang. Kita jadi membenci pekerjaan kita dan si bos. Dan akhirnya, pertentangan antara pekerja restoran dan manajemen restoran adalah bagian yang tidak terpisahkan dari restoran, seperti halnya kursi, meja, dan perabotan lainnya.

PEMBAGIAN KERJA DAN PENGGUNAAN MESIN

"Bahaya sesungguhnya bukanlah ketika mesin-mesin mulai berpikir seperti manusia, tetapi ketika manusia mulai berpikir seperti mesin."

- Sydney J. Harris

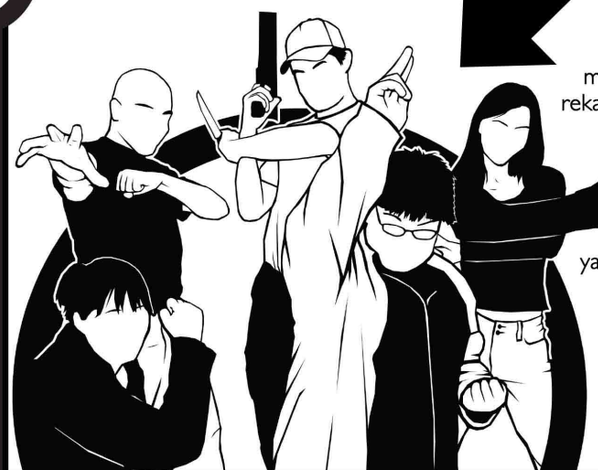
15

Tempat kerja diatur tidak hanya untuk menghasilkan uang bagi bos, tetapi juga untuk membuat pekerja terisolasi dari satu sama lain, terus bersaing, berprasangka terhadap satu sama lain, takut pada pekerjaan, dan terus hanya mencari solusi individual untuk masalah-masalah yang ada. Inilah sebuah ideal yang dicita-citakan manajemen. Namun manajemen tidak pernah berhasil sepenuhnya karena aktivitas kita cenderung bergerak ke arah yang sebaliknya.

Restoran menyatukan para pekerjanya di satu tempat yang sama. Proses kerja itu sendiri mengharuskan kita bekerja sama dan berkomunikasi dengan pekerja lainnya. Kita bolak balik dari dapur ke depan. Kita saling menjelaskan tentang pesanan makanan dan minuman. Kita saling memberi tahu meja mana yang harus segera membayar dan pergi agar ada ruang untuk pelanggan berikutnya.

Percakapan-percakapan ini mengarah menjadi lebih menarik. Setiap orang mencari cara untuk menghilangkan kebosanan dan stress ketika bekerja. Kita bercanda, menggoreng cemilan, bermain tangkap buah, bermusik dengan mengetuk gelas dan meja, dan bergurau tentang pelanggan.

40



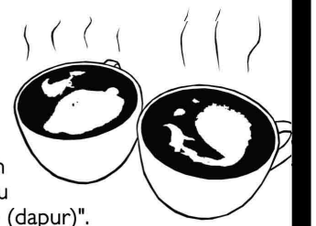
Lelucon-lelucon ini menyebabkan kerja sama yang lebih serius. Kita menghabiskan banyak waktu dengan rekan kerja dan belajar banyak tentang satu sama lain. Di sela-sela kesibukan kita saling curhat tentang masalah kita di tempat kerja atau di kehidupan pribadi. Kita bukan lagi individu-individu yang terpisah-pisah. Kita membentuk kelompok-kelompok informal di tempat kerja, kelompok yang mampu bertindak bersama-sama. Kita pergi minum-minum setelah bekerja dan kita saling menutupi kekurangan satu sama lain di tempat kerja.

KELOMPOK-KELOMPOK KERJA

"Orang-orang yang terkumpul di satu tempat kerja berinteraksi satu sama lain jauh lebih sering dibandingkan dengan orang-orang yang tinggal di area atau komplek perumahan yang sama."

- Stan Weir

Agar dapat menghasilkan keuntungan sebanyak mungkin dan seefisien mungkin, banyak restoran cenderung diorganisir dengan pakem yang mirip-mirip satu sama lain.



Tugas dan tanggung jawab dibagi-bagi. Para pekerja menjadi spesialis tugas yang berbeda-beda. Pembagian kerja ini dilakukan agar kita dapat menyajikan makanan dengan lebih cepat. Pembagian kerja yang paling utama dan jelas terlihat adalah adanya pemisahan antara pihak manajemen dan para pekerja. Lalu antara "bagian depan (melayani pelanggan)" dan "bagian belakang (dapur)". Ketika pembagian kerja semakin jelas, maka setiap bagian diisi dan diasosiasikan dengan tipe-tipe orang tertentu. Pembagian kerja dalam sebuah restoran biasanya seperti ini:

MANAJEMEN

BOS

Pemilik restoran. Tugasnya adalah memastikan restoran menghasilkan uang. Biasanya seorang bos tahu banyak tentang makanan. Ia menentukan menu, membeli peralatan, mempekerjakan dan memecat orang, dan kadang-kadang berjalan kesana kemari memastikan semua karyawan bekerja sekeras mungkin. Restoran adalah modal (kapital) miliknya.

MANAJER

Bertugas untuk mengawasi para pegawai. Ia berurusan dengan komplain dan masalah-masalah yang sewaktu-waktu muncul. Ia memastikan proses kerja berjalan mulus. Seringkali seorang manajer berusia lebih tua dibanding para pekerja lain dan telah memiliki pengalaman kerja bertahun-tahun entah sebagai pramusaji, bartender, atau koki. Walaupun ia mengawasi proses kerja, ia tidak mendapat profit langsung dari usaha ini, dan karenanya ia tidak seantusias si bos dalam mengawasi para pekerja. Kadang-kadang peran manajer dikombinasi dengan bartender, atau kepala pramusaji, atau koki senior.

PEKERJA BAGIAN BELAKANG

Di restoran pada umumnya, pekerja bagian belakang seperti pekerja dapur, gudang, dll, biasanya tidak perlu berkomunikasi dengan pelanggan, namun di beberapa restoran cepat saji, pekerja di bagian belakang juga terkadang merangkap melayani pelanggan di bagian depan.

KOKI HIDANGAN PANAS

Membuat makanan yang disajikan hangat, biasanya hidangan utama. Umumnya koki ini dibayar paling tinggi, dan terkadang merangkap peran sebagai supervisor.

KOKI HIDANGAN DINGIN

Membuat salad, hidangan pelengkap, dan makanan penutup. Keahliannya sedikit di bawah koki utama, dan digaji lebih rendah dari koki utama.

ASISTEN KOKI

Menyiapkan bahan-bahan untuk dimasak para koki. Membuat saus pelengkap, sambal, atau sup. Membantu para koki terutama ketika jam-jam sibuk.

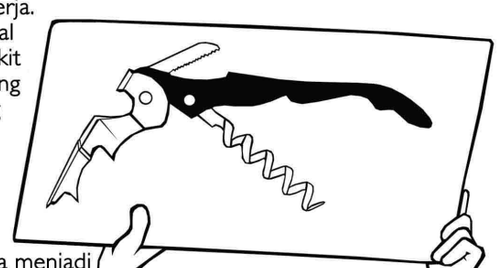
STAFF PENCUCI PIRING

Pekerjaan yang dianggap paling remeh di restoran. Staff pencuci piring hanya mencuci perlengkapan makan dan perlengkapan masak sepanjang hari. Biasanya pekerja di bagian ini digaji paling murah, dan umumnya pekerjaan ini dilakukan oleh orang yang sangat tua atau sangat muda.

Perjuangan kita melawan restoran jauh melampaui kesadaran kita. Hampir semua orang mencuri dari tempat kerja --termasuk pekerja yang mendukung partai politik dan yang membela hak kepemilikan pribadi. Bahkan para pekerja yang bersimpati kepada bos, dan yang berharap restoran menghasilkan banyak keuntungan, akan melakukan hal-hal yang mempermudah pekerjaan mereka walaupun hal-hal itu dapat saja memangkas keuntungan restoran. Mungkin kita memberi tahu pelanggan bahwa mesin kopi sedang rusak sehingga kita tidak perlu membuat cappucino. Mungkin kita membuang sendok yang masih bagus daripada repot-repot menyalakan kembali mesin pencuci piring di akhir hari.

Pertentangan kita dengan restoran tidak datang dari ide-ide politis kita. Rasa permusuhan ini berasal dari posisi kita sebagai pekerja upahan di restoran.

Namun bukan berarti kita tidak bangga bekerja. Seseorang yang terpaksa melakukan suatu hal terus menerus haruslah menumbuhkan sedikit minat, atau ia akan menjadi gila. Siapapun yang bekerja di restoran untuk jangka waktu yang lama, mau tidak mau akan memiliki sedikit kebanggaan atas semua pengetahuan yang diperolehnya mengenai makanan, wine, dan perilaku manusia. Namun, selain dari beberapa koki restoran yang dibayar sangat mahal, orang-orang yang benar-benar bangga menjadi pekerja restoran biasanya adalah penjilat bos, dan yang biasanya dihindari oleh pekerja lainnya.



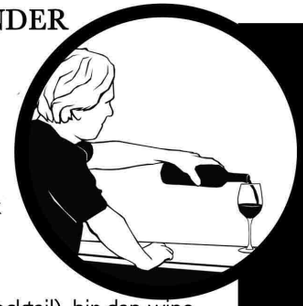
Penolakan terhadap kondisi kita sebagai pekerja seringkali muncul tanpa sadar. Pekerja yang berharap terlalu tinggi dan yang paling antusias pada industri layanan pangan, atau yang paling tidak membenci pekerjaannya, juga terlibat konflik serius dengan bos. Mereka memiliki ilusi yang lebih besar, dan karenanya menjadi lebih kaget dan marah ketika harus menghadapi kenyataan menyedihkan di restoran. Restoran adalah mesin yang membosankan, tidak nyaman, menegangkan, repetitif, mengisolasi, dan hirarkis, yang khusus dibuat untuk memompa profit bagi bos. Bahkan pramusaji yang paling patuh dan rajin memuji atasan, atau memberi saran untuk meningkatkan mutu restoran, suatu hari juga akan bertengkar sengit dan keluar apabila bosnya dengan terang-terangan memperlakukannya seperti seorang bawahan. Ironisnya, seringkali orang-orang yang sedari awal sadar bahwa posisinya menyedihkanlah yang justru bertahan paling lama kerja di restoran.

PEKERJA BAGIAN DEPAN

Pekerja restoran di bagian depan berhadapan langsung dengan pelanggan, dan karenanya mereka seringkali diwajibkan "berpenampilan menarik". Di beberapa tempat, pekerja bagian depan diisi oleh orang yang berpendidikan, paham tentang berbagai jenis wine, kopi, atau pintar berbahasa asing.

BARTENDER

Membuat minuman untuk pelanggan. Harus terlihat tahu banyak tentang minuman beralkohol (cocktail/mocktail), bir, dan wine. Menjual sedikit makanan.



PRAMUSAJI

Menerima pesanan, menyajikan hidangan, bertugas di kasir, dan secara umum mencoba untuk menjual sebanyak mungkin produk restoran. Harus terlihat tahu banyak tentang makanan dan minuman yang dijual.

PENERIMA TAMU

Menjawab telfon dan mencarikan tempat duduk bagi pelanggan yang baru datang. Penerima tamu biasanya diperlukan di restoran-restoran besar dan menengah ke atas, juga di beberapa restoran kecil di hari-hari sibuk, seperti akhir pekan dan selama musim liburan.

BUSSER

Mengangkat piring kotor dari atas meja. Membersihkan dan menata ulang meja. Menyiapkan beberapa hal sebelum hidangan disajikan, misalnya menyajikan cemilan pembuka, menuangkan air, dll. Tidak perlu berbicara terlalu banyak dengan pelanggan.

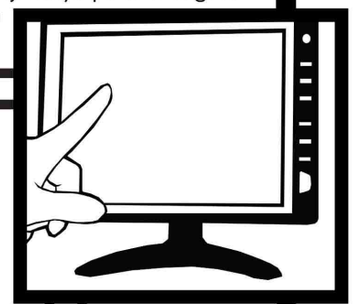
Penerima Tamu dan Busser biasanya ingin "naik jabatan" menjadi Pramusaji atau Bartender, begitu pula dengan Staff Pencuci Piring biasanya ingin memasak, dan Asisten Koki ingin menjadi Koki.

Pembagian kerja bisa berbeda-beda tergantung restorannya, begitu pula dengan umur, gender, dan etnis orang-orang yang biasanya melakukan jenis kerja tertentu. Namun para bos di kebanyakan restoran memiliki bayangan mengenai tipe-tipe orang seperti apa yang ia ingin pekerjakan untuk jenis pekerjaan tertentu. Di beberapa tempat kerja, pembagian kerja terkait langsung dengan pembagian secara budaya (orang-orang dari etnis/asal tertentu mungkin digabung di satu divisi, dll).

Proses kerja dipotong-potong menjadi bagian-bagian kecil. Setiap bagian menjadi tanggung jawab pekerja yang berbeda. Cara ini sangat efisien untuk menjaring lebih banyak profit. Kita mengulang tugas yang sama terus menerus, dan menjadi sangat ahli mengerjakannya. Pada saat bersamaan, kerja kehilangan maknanya bagi kita. Bahkan mereka yang awalnya ingin kerja di restoran karena memang tertarik pada kuliner dengan cepat akan kehilangan minatnya. Sepanjang waktu kita mengulang-ulang aktivitas yang sama, hari demi hari. Kita menjadi terbiasa dengannya.
Di hari yang baik, waktu berlalu dengan cepat tanpa kita sadari. Di hari yang buruk, kita benar-benar sadar betapa membosankan dan tidak bermakna pekerjaan yang kita lakukan.

19

Dibandingkan dengan bidang industri ekonomi lain, restoran sangat membutuhkan peran tenaga kerja. Namun proses produksi modern juga cenderung menuntut penggunaan mesin. Semua restoran masa kini memiliki setidaknya bebeberapa mesin (kompor, kulkas, pembuat kopi, dll), dan jelas selalu ada kecenderungan untuk meningkatkan penggunaan mesin. Misalnya ketika membuat teh, seorang koki dapat merebus air dengan kompor, namun akan lebih cepat dan mudah jika ada mesin dispenser yang selalu siap siaga setiap saat dengan air panas dan dingin. Pramusaji dapat menuliskan pesanan tamu di selembar kertas dan memberikannya kepada pekerja di dapur, namun dengan penggunaan mesin, pramusaji hanya perlu mengetik di layar tablet atau komputer, dan pesanan otomatis terkirim pada pekerja di dapur.



Kita cenderung terikat kepada benda-benda yang kita pakai ketika bekerja. Kita suka pembuka botol yang bagus, spatula yang mulus, dan pisau yang tajam karena semua benda ini akan mempermudah pekerjaan kita. Kita kesal ketika komputer mati, sebab berarti kita harus melakukan segalanya secara manual. Mesin-mesin ini menentukan irama kerja kita. Durasi memasak satu jenis makanan ditentukan oleh berapa lama sebuah oven atau microwave memproses sebuah bahan. Bahkan di jam-jam sibuk pun kita harus menunggu mesin kartu kredit mencetak bon.
Di hari yang baik, kita tidak memperhatikan keberadaan mesin-mesin ini.
Di hari yang buruk, kita bisa seharian mencaci maki mesin-mesin ini.

36

Umumnya para pekerja di restoran sangat menginginkan satu hal yaitu untuk tidak lagi menjadi pekerja.

Tapi bukan berarti kita ingin menjadi pengangguran. Bekerja di restoran telah membuat kita terasing dari lingkungan, dan ini adalah cara menyedihkan untuk hidup. Kita terpaksa berada di sini. Bekerja terasa seperti bukan bagian dari hidup. Kita merasa lebih menjadi diri sendiri saat tidak bekerja.

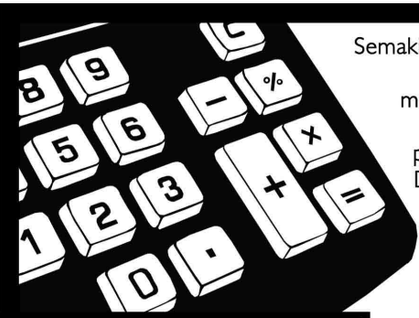
Pekerja restoran tidak menyukai pekerjaannya adalah kenyataan yang begitu jelas dan klise. Di banyak restoran kamu dapat menemukan orang-orang yang sebenarnya "bukan seorang pekerja restoran". Mereka mungkin seorang aktor, penulis, musisi, atau desainer grafis. Mereka bekerja di restoran sampai tabungan mereka cukup untuk berwirausaha, atau sampai mereka lulus kuliah dan bisa mendapatkan pekerjaan yang tepat. Salah satu cara kita melarikan diri dari pekerjaan adalah dengan keluar, dan berharap kondisi di restoran lain akan lebih baik. Pergantian karyawan sangat sering terjadi. Seringkali pekerja restoran hanya bertahan beberapa bulan saja. Yang pasti, apapun ilusi yang kita percaya, kebanyakan dari kita hanya selalu berpindah dari satu restoran ke restoran lain. Dari restoran biasa ke *bar lounge*, dari kedai makanan ke cafe.

APA YANG DIINGINKAN PEKERJA

"Tidak ada yang lebih bertentangan dari sebuah pemogokan selain akhirnya."

- François Martin

35

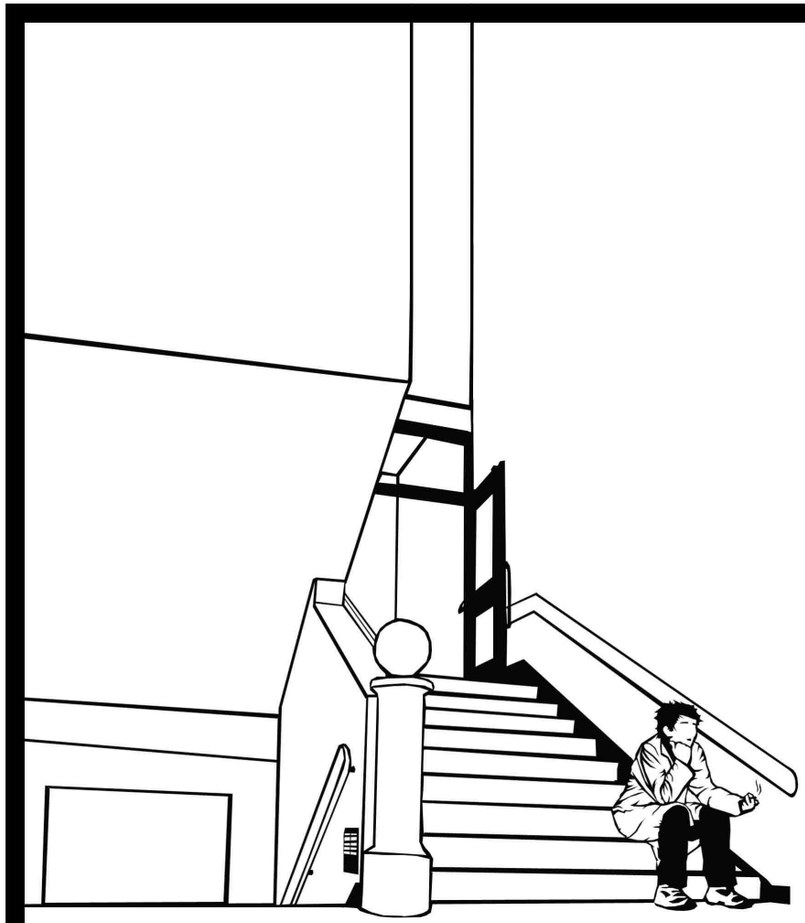


Semakin besar sebuah restoran, proses kerjanya juga semakin terbagi-bagi. Penggunaan mesin untuk mengganti tugas manusia juga cenderung semakin besar. Di restoran yang sangat kecil, tugas pramusaji, bartender, busser, dan penerima tamu mungkin saja dilakukan oleh satu orang. Di restoran yang sangat besar, tugas pramusaji mungkin dipecah menjadi dua atau tiga bagian lagi dengan deskripsi kerja yang berbeda-beda dan lebih spesifik. Sama halnya dengan penggunaan mesin, di restoran yang lebih kecil penggunaan mesin cenderung terbatas, dan di restoran yang lebih besar penggunaan mesin lebih banyak karena adanya modal yang lebih besar.

Mesin disediakan para bos bukan untuk mempermudah tugas kita. Mesin digunakan agar jumlah produk dapat dimaksimalkan dalam jangka waktu tertentu. Restoran pertama yang menggunakan mesin meraup banyak keuntungan sebab mereka bisa berproduksi dengan lebih efisien ketimbang industri pada umumnya di waktu itu. Namun mesin-mesin saja tidak bisa menghasilkan uang untuk restoran--sebab hanya pekerja yang bisa. Penggunaan mesin semakin meluas, dan tidak memilikinya akan berpengaruh pada efisiensi. Mesin mempermudah pekerjaan manusia. Ia menjadi bagian dari siklus kerja. Namun pekerjaan kita tidak berkurang. Pekerjaan kita tetap sama banyaknya, dengan variasi tugas yang lebih sedikit namun lebih sering. Pekerjaan kita menjadi semakin terspesialisasi dan repetitif. Seringkali kita kesal pada mesin ketika mereka rusak dan tidak bekerja. Ya, aktivitas kerja kita direduksi sedemikian rupa hingga menjadi sangat mekanis, hingga kita bahkan bisa berkonflik dengan mesin.

20

Restoran sendiri adalah bagian kecil dari keseluruhan proses produksi yang dipotong-potong dan terspesialisasi. Secara keseluruhan, ada proses dari bahan mentah hingga menjadi makanan yang siap dihidangkan di atas meja restoran. Restoran sendiri hanyalah bagian paling akhir dari proses tersebut. Daging dan ikan mentah, bumbu dan makanan kalengan, meja dan kursi, serbet, dan celemek --kesemuanya ini dikerjakan oleh perusahaan lain dan tiba di restoran dalam keadaan sudah jadi. Barang-barang tersebut diproduksi oleh pekerja lain di industri lain yang kondisi dan proses kerjanya serupa dengan pekerja di restoran. Sebagai pekerja restoran, kita terpisah dari pekerja di tempat-tempat lainnya. Kadang kita hanya dapat melihat satu atau dua orang dari perusahaan-perusahaan tersebut, misalnya ketika seorang sales datang memberikan sampel produknya, atau ketika kurir laundri datang mengambil lap-lap dan kain kotor.



21

INTENSITAS DAN STRESS

"Kalau kamu tidak kuat menahan panas, keluarlah dari dapur"

- Harry S. Truman

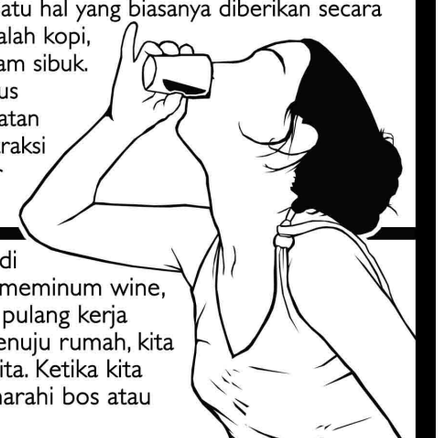
MENGKAJI ULANG STRUKTUR DAN ELEMEN-ELEMEN RESTORAN

"Bagi kita, komunisme bukanlah suatu keadaan yang harus dimapankan, atau sebuah keadaan dimana realita (akan) harus menyesuaikan diri dengan sebuah ideal. Kita menyebut komunisme sebagai gerakan nyata yang menghapuskan keadaan saat ini. Kondisi-kondisi gerakan ini adalah hasil dari premis-premis yang sekarang ada."

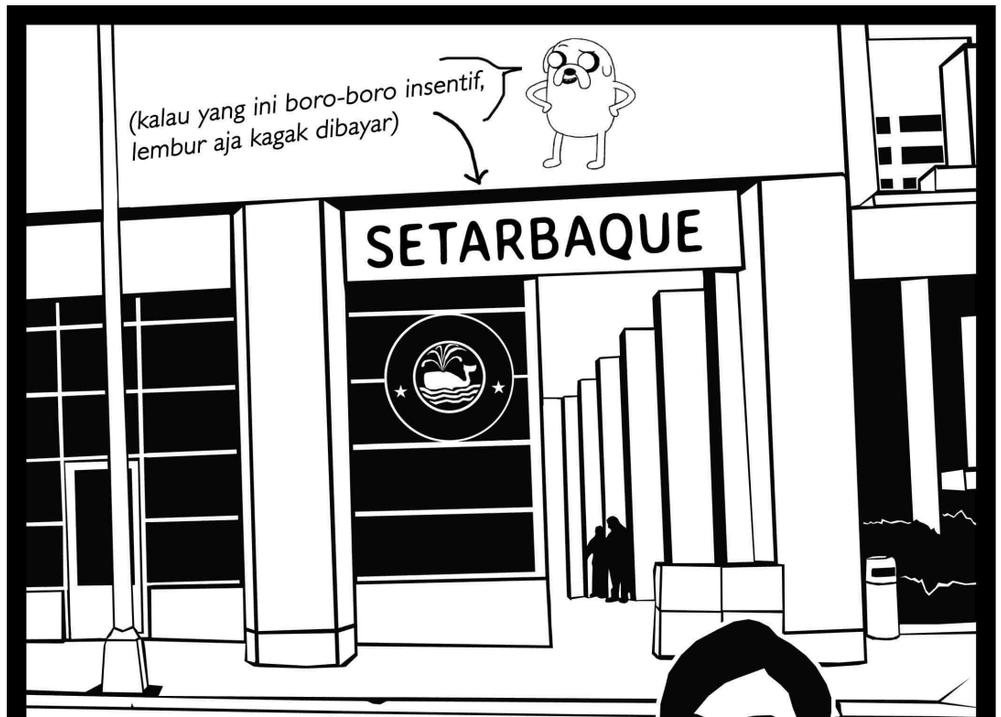
- Karl Marx

Restoran berbeda dengan industri lain. Industri lain seperti pabrik mobil atau perusahaan konstruksi bangunan bisa menyimpan produknya sementara waktu dan menjualnya nanti. Produk restoran harus dikonsumsi tepat setelah dimasak, atau ia tidak akan bisa dijual lagi. Ini artinya, ritme kerja restoran menuntut pekerja untuk selalu siap siaga. Jam-jam padat pelanggan diselingi jam-jam sepi diantaranya. Saat jam sibuk, pekerja stress. Saat jam sepi, pekerja bosan. Kita selalu mencoba terlihat sibuk ketika tidak ada yang perlu dikerjakan, dan di waktu sibuk, kita harus mengerjakan sepuluh hal sekaligus karena banyak pesanan.

Semua pekerja di restoran didorong untuk bekerja lebih keras dan lebih cepat. Bos ingin lebih banyak kerjaan selesai dengan lebih sedikit pekerja. Kita didorong hingga bukan main konyolnya. Di jam makan malam yang sangat ramai, kamu akan melihat koki memasak kentang goreng sambil memperhatikan daging di pemanggang, menunggu sup di microwave, merebus mie, menumis bumbu di wajan, dan membumbui sayuran sekaligus. Di saat yang sama, pramusaji membawa empat gelas kopi sambil membawa buku menu dan menerima orderan, dan memohon kepada tamu di dua meja lain untuk sabar menunggu. Kita didorong untuk melakukan tugas lebih banyak dan lebih tepat dengan cepat sekaligus. Kita dimarahi jika tidak melakukannya dengan benar. Satu hal yang biasanya diberikan secara cuma-cuma kepada nyaris semua pekerja restoran adalah kopi, yang membantu kita bekerja lebih cepat selama jam-jam sibuk. Kecepatan kerja diatur oleh banyaknya kerja yang harus dilakukan. Kita harus menyesuaikan diri dengan kecepatan itu, tak peduli jika kita sakit, pengar, capek, atau terdistraksi karena memikirkan hal lain. Kita terperangah sebentar dan cepat-cepat bekerja kembali.



Stres karena sibuk dirasakan oleh semua orang di restoran. Nyaris semua pekerja akan diam-diam meminum wine, jus, atau mencomot makanan yang dijual. Setelah pulang kerja biasanya semua pekerja kecapekan. Di perjalanan menuju rumah, kita merasakan pegal-pegal di punggung, lutut, atau jari kita. Ketika kita mau tidur, kita berharap tidak bermimpi tentang dimarahi bos atau salah menuliskan pesanan.



UANG TIP DAN INSENTIF

"Pramusaji adalah pekerjaan yang paling banyak dilakukan oleh wanita yang tidak berkuliah di negeri ini. Pekerjaan ini dapat dilakukan nyaris oleh semua wanita untuk mendapatkan penghasilan. Uang tip adalah salah satu alasannya."

- Mr. White (dari film "Reservoir Dogs")

Walaupun ada pembagian kerja yang sangat ekstrim, seringkali batas-batasnya sengaja dibuat agak kabur. Tugas-tugas tertentu menjadi sumber konflik. Seorang pekerja menganggap suatu tugas seharusnya dilakukan oleh orang lain, kemudian mereka bertengkar mengenai siapa yang seharusnya mengerjakannya.

Restoran adalah tempat yang tidak nyaman, suhu di ruangan cocok untuk para pelanggan yang hanya duduk dan makan, tidak untuk pramusaji dan busser yang harus bergegas kesana-kemari membawa perlengkapan dan makanan. Suhu di dapur juga panas. Seiring dengan berlalunya waktu, semakin banyak bau makanan, keringat, dan minyak menempel di tubuh kita. Di jam-jam sibuk kita saling menyenggol dan harus berteriak untuk berkomunikasi di antara bunyi piring, musik restoran yang berulang, dan obrolan pelanggan. Suasana yang tidak nyaman ini membuat kita mudah tersinggung dan dapat mengarah ke perkelahian. Pertikaian ini berfungsi untuk mempertahankan laju produksi yang gila-gilaan, dan untuk memecah belah para pekerja dari satu sama lain.

Kita tidak bisa berteriak pada bos, kita juga tidak bisa berteriak pada pelanggan,

maka kita sesama pekerja saling berteriak satu sama lain.

Tetapi tidak ada rezim totaliter yang dapat bertahan hanya dengan paksaan saja.

Seluruh restoran dipersiapkan untuk menjadi arena pertarungan antar pekerja. Dimulai dari pembagian kerja bagian depan dan bagian belakang. Pekerja dapur biasanya tidak harus berkontak dengan pelanggan, dan pekerja bagian depan terus menerus berkontak dengan pelanggan. Ini artinya pekerja bagian depan harus selalu memonitor pekerja dapur agar makanan siap disajikan tepat waktu dan memastikan tidak ada masalah dengan hidangan yang tersaji di depan pelanggan. Inilah sumber pertengkaran tanpa akhir. Pembagian kerja seringkali menimbulkan salah paham dan prasangka. Pekerja bagian belakang tidak bisa merasakan kesulitan pekerja bagian depan, begitu pula sebaliknya. Ditambah lagi jika ada kesempitan pikiran di kalangan pekerja. Misalnya, pekerja dari timur yang berbicara agak keras langsung dijauhi rekannya, atau pekerja yang gay menjadi bahan gosip. Ini menyebabkan semakin dalamnya jurang pemisah antar pekerja.

Di kalangan pekerja bagian depan dan belakang pun ada atasan dan bawahan. Pekerja yang paling memiliki keahlian dan pengalaman kerja paling banyak merendahkan rekannya yang lebih junior. Pekerja senior menyuruh atau memperlakukan pekerja junior seperti anak-anak. Busser dan tukang cuci piring iri pada pekerja yang dibayar lebih tinggi dari mereka, dan ingin naik pangkat. Atmosfer kompetisi selalu dipelihara manajemen. Terkadang pekerja yang sangat ingin naik pangkat akan tanpa sadar mendorong pekerja lainnya untuk bekerja lebih keras seperti dirinya. Mungkin sudah waktunya pulang tapi para pekerja terpaksa tetap di restoran karena beberapa pekerja lainnya ingin terlihat rajin dan loyal di hadapan manajemen.

Ada restoran yang menerapkan insentif, dan ada pekerja yang posisinya cenderung menerima tips. Ini berarti ada sebagian gaji yang dibayar oleh bos, dan sebagian lainnya dibayar oleh konsumen, atau jika penjualan mencapai atau melebihi target. Beberapa orang salah kaprah jika mengira tips atau insentif adalah sama dengan upah. Ini adalah struktur pembayaran yang diatur oleh bos untuk tujuan spesifik.

Restoran tidak berproduksi dengan ritme stabil seperti industri lainnya, sebab hidangan harus dikonsumsi saat itu juga. Bahkan biasanya sebuah hidangan tidak dimasak sampai ada pelanggan yang memesannya. Naik turunnya bisnis dapat menjadi pukulan keras bagi restoran. Beberapa bos menerapkan sistem tips atau insentif... Ini artinya: gaji pokok kita rendah, namun jika bisnis sedang bagus, kita bisa mendapatkan lebih banyak uang. Ketika bisnis sedang buruk, bos agak untung sedikit karena gaji pokok kita rendah, dibanding jika dia tidak menerapkan sistem tips atau insentif. Inilah cara untuk memindahkan resiko perusahaan kepada pekerja.

Lebih penting lagi, pekerja yang posisinya lebih sering menerima uang tip biasanya menjadi "lupa daratan". Pramusaji (yang biasa menerima tips) tidak mau melakukan pekerjaan lebih, bandingkan dengan koki (yang biasanya tidak menerima tips). Ini membuat situasi di antara mereka jadi runyam, saling menekan, dan akhirnya saling menjauh. Para koki biasanya mendapat gaji pokok yang tetap. Mereka harus bekerja lebih keras ketika bisnis sedang ramai tanpa ada pendapatan tambahan. Sementara pramusaji mendapat lebih banyak tips jika bisnis ramai dan karenanya pramusaji akan cenderung mendorong pekerja lain untuk bekerja lebih keras --yang berarti bos juga akan untung lebih banyak. Sistem "tips" ini dilakukan juga di ranah ekonomi lainnya. Misalnya buruh pabrik baja yang uang pensiunnya akan tergantung pada banyaknya saham perusahaan, atau buruh di kafe mungkin mendapat bagian saham perusahaan tempat mereka bekerja.

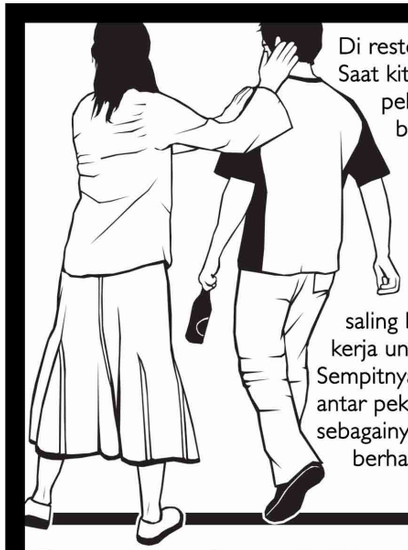
Tips juga memperkuat pembagian kerja, karena ia mengalir dari atas ke bawah. Pelanggan memiliki kuasa tertentu atas pelayan, karena pelanggan dapat menentukan berapa jumlah tips yang akan diberikan. Mungkin kita pernah menyaksikan ketika seorang pelanggan *yuppy* (profesional muda urban) sengaja melihat kertas bon lalu melirik pramusajinya, sambil menikmati momen kuasanya. Di akhir hari, pramusaji dapat memberi tips kepada pekerja lainnya, seperti busser dan penerima tamu. Ia pun bisa menentukan berapa banyak yang akan diberikan. Aliran tips dari atas ke bawah ini menegakkan hirarki di dalam restoran. Sisi buruk ini dapat dikurangi dengan mengumpulkan semua tips menjadi satu lalu membaginya rata.

25

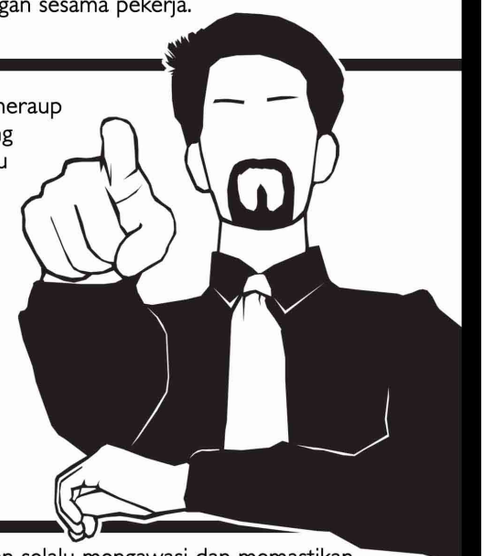
KONSUMEN

"Pelanggan selalu benar."

- H. Gordon Selfridge

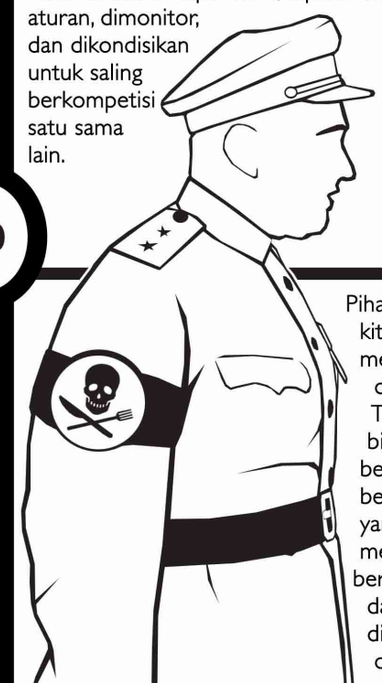


Di restoran, ini betul-betul terjadi secara harafiah. Saat kita terburu-buru mengerjakan sepuluh pekerjaan sekaligus, kita pasti bersenggolan dengan satu sama lain. Semakin banyak orang yang mendapat tempat duduk di restoran dalam satu waktu, semakin banyak uang yang diraup oleh bos. Ini artinya, kebanyakan restoran akan selalu berusaha meletakkan sebanyak mungkin meja yang saling berdekatan satu sama lain, sementara dapur dan ruang kerja untuk para pekerjanya akan dibuat sekecil mungkin. Sempitnya ruangan sangat berpotensi menimbulkan gesekan antar pekerja dan insiden-insiden seperti piring jatuh dan lain sebagainya. Suka tidak suka, akhirnya kita harus selalu berhadapan dengan sesama pekerja.



Bos mengatur restoran sedemikian rupa untuk meraup keuntungan. Namun para pekerja yang memegang peranan penting dalam proses produksinya justru tidak menyukai keadaan ini. Maka agar proses produksi tetap terjaga, pekerja harus secara terus menerus diperintah, dipaksa mematuhi aturan, dimonitor, dan dikondisikan untuk saling berkompetisi satu sama lain.

30



Pihak manajemen selalu mengawasi dan memastikan kita melakukan pekerjaan kita. Bos dan manajer selalu memberi tahu kita untuk bekerja lebih keras, lebih cepat, dan lebih lagi ...jika tidak, posisimu dalam bahaya. Tergantung dari seberapa besar restorannya, manajemen bisa jadi sangat personal seperti ayah yang keras, atau berjarak seperti Negara dan aparatusnya. Mereka selalu berasumsi bahwa pekerja akan mencuri ketika tidak ada yang melihat (benar sekali!), maka secara rutin mereka melakukan pengecekan inventaris atas semua barang berharga. Mereka menggunakan cermin, kamera tersembunyi, dan mata-mata bos yang terus mengawasi. Kita dikendalikan dimonitor, dan diancam terus menerus. Jam-jam kerja di di restoran pada umumnya bersifat totaliter.

PAKSAAN DAN KOMPETISI

Kita berusaha melawan para penguasa dan pemegang aturan, tetapi kita juga terus menerus melawan satu sama lain di level kehidupan harian.
Inilah realitas kapitalisme.

- Dominique Karamazov

Sebagian besar pekerja restoran tidak menyukai para tamu restoran. Ketika kita bertemu dengan orang lain yang juga bekerja sebagai pramusaji atau *customer service*, kita bisa saling bertukar cerita tentang pelanggan selama berjam-jam.

Tidak banyak pekerja yang mampu membayar makan secara rutin di tempatnya bekerja. Ini artinya, kita cenderung melayani orang-orang yang lebih mampu dari kita, walaupun belum tentu orang-orang tersebut miliuner atau miliarder. Ini hanyalah latar belakang yang menjelaskan ketidaksukaan pekerja kepada pelanggan. Pelanggan mungkin saja orang yang juga bekerja, dan pekerjaannya mungkin saja sama menyedihkan seperti kita. Bahkan seorang Busser yang lembur siang malam dapat saja pergi makan ke sebuah restoran dan bertingkah layaknya pelanggan yang menyebalkan. Latar belakang kelas pelanggan tidaklah terlalu penting, yang penting adalah posisi mereka sebagai pelanggan di sebuah restoran.

Pelanggan adalah pembeli. Mereka pikir mereka sedang membeli makanan yang enak dan layanan yang prima. Namun apa yang mereka dapatkan seringkali hanya "tampilan" dari makanan enak dan layanan prima. Makanan restoran jarang sekali segar atau bersih seperti makanan rumahan. Pelanggan yang bawel dan resek akan disajikan kopi dari biji kopi berkualitas rendah. Di waktu sibuk, kita akan berkata kepada pelanggan bahwa kita kehabisan ini dan itu sehingga kita tidak perlu menghidangkannya kepada mereka. Kita akan merekomendasikan makanan yang paling mahal atau yang paling gampang dibuat.

Pelanggan tidak terbiasa dengan proses produksi. Secara garis besar tugas pelayan restoran adalah membantu pelanggan untuk masuk menjadi bagian dalam proses ini. Kita menjadi terbiasa mendorong pelanggan untuk memesan dan membayar kapan pun kita ingin mereka melakukannya. Pelayan restoran terbaik adalah mereka yang bisa mendorong tamu untuk memesan sebanyak mungkin makanan dan minuman, dan menggiring tamu untuk makan dan bayar secepatnya tanpa tamu tersebut merasa sedang didorong atau diawasi. Jika pelanggan ingin makanannya disiapkan dengan cara khusus, atau jika mereka belum siap untuk memesan atau membayar ketika kita berhenti di mejanya, maka mereka sedang memberi pekerjaan lebih kepada kita. Kita mulai mengembangkan prasangka yang agak akurat mengenai tipe-tipe pelanggan. Ada pelanggan yang "sulit", yaitu mereka-mereka yang tidak cocok dengan ritme produksi. Orang tua dan anak-anak biasanya penyebab masalah. Turis dan Mahasiswa biasanya tidak banyak memberikan uang tip. Pekerja, apalagi sesama pekerja di industri restoran, dan Pebisnis biasanya loyal memberi uang tip.

Pelanggan memiliki banyak kuasa terhadap para pekerja restoran --tidak hanya ketika mereka memberi kita tips. Sebuah komentar buruk bisa membuat kita diteriaki bos. Komplain serius kepada manajer bisa membuat kita dipecat. Kekuatan ini tidak seimbang, dan membuat konsumen kadang-kadang bertingkah seperti Bos Kecil. Mereka bisa menuntut, kasar, merendahkan, tapi kita harus tetap ramah pada mereka, dan sudah menjadi tugas kita untuk membuat mereka senang. Kita membenci mereka karena mereka memiliki kekuatan atas diri kita. Mereka adalah bagian dari Aparat Pengawas di restoran.

Kita bercakap-cakap dengan pelanggan secara berhati-hati dan ramah. Ini terjadi berulang kali. Kita belajar membaca kondisi secepat mungkin dan mengatakan apa yang ingin didengar mereka. Terkadang kita menggoda dan membuat lelucon basi agar mereka memesan lebih banyak, makan secepatnya, dan memberikan uang tip yang lumayan. Namun saat kita menjauh dari meja, atau ketika mereka tidak melihat, wajah ramah kita menghilang.

Kita memaki mereka, menertawakan mereka, membicarakan mereka, dan main tebak-tebakan mengenai sepasang pelanggan, apakah mereka ayah dan anak, atau pebisnis dengan simpanannya. Kita menikmati kesempatan bisa berwajah dua seperti ini. Di atmosfir kerja jasa pelayanan yang sangat menekan, bisa bertingkah seperti ini terasa seperti sebuah pemberontakan.

Pelanggan juga adalah salah satu kelemahan restoran. Restoran sangat bergantung kepada mereka. Pelanggan bisa komplain ke manajemen, namun mereka juga bisa berpihak pada kita. Pelanggan berkontak langsung dengan para pekerja, dan biasanya mereka membayangkan bahwa para pekerja bahagia dengan pekerjaannya dan diperlakukan dengan baik oleh manajemen. Terkadang kita dapat memanfaatkan pelanggan untuk menekan pihak manajemen. Saat terjadi mogok kerja, barikade pekerja di depan restoran dapat menghalau pelanggan jauh lebih mudah daripada barikade pekerja di galangan kapal untuk menghalau perusahaan pelayaran agar tidak beroperasi.